OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CORRECTIONAL SERVICE OF CANADA

JULY 1984

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
I.	THE AUDIT: OBJECTIVE AND METHODOLOGY	1
II.	ORGANIZATION AND MANDATE OF THE CSC	1
III.	SUMMARY OF THE REPORT	2
IV.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	3
	A. MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME	3
	B. SERVICE TO THE PUBLIC	7
	C. LANGUAGE OF WORK	21
	D. EQUITABLE PARTICIPATION	25
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS	27

I. THE AUDIT: OBJECTIVE AND METHODOLOGY

This language audit was carried out in the summer of 1983 by the Office of the Commissioner of Official Languages as part of its regular program of evaluating federal departments and agencies. Its purpose was to assess compliance by the Correctional Service of Canada (CSC) with the Official Languages Act. Four main concerns were addressed: management of the official languages program, language of service, language of work and participation of the two official language groups. The information in the report is based on interviews with nearly two hundred employees at National Headquarters, the five regional headquarters and some of the CSC's institutions and parole offices. (The places visited are listed in Appendix A). The members of the audit team also met with representatives of inmate committees and unions in the institutions visited. In addition, pertinent documents and a sampling of National Headquarters' correspondence were analysed.

The audit team wishes to thank the staff of the Correctional Service of Canada for its co-operation throughout the study.

II. ORGANIZATION AND MANDATE OF THE CSC

The CSC administers all federal penitentiaries. This responsibility entails supervising inmates serving a sentence of two years or more and preparing them to return to the community. The CSC also supervises parolees pursuant to decisions of the National Parole Board.

At the time of the audit, the CSC administered 60 penitentiaries and 74 parole offices. It had 10,148 staff members responsible for over 11,000 inmates. Appendix B contains an organization chart of the Service.

III. SUMMARY OF THE REPORT

Although the CSC's senior management considers the official language question of great importance, much remains to be done to rectify the present situation. The CSC has an adequate and comprehensive policy. However, the fact that its administrative units have only recently been required to prepare an official languages plan has delayed implementation of the policy. Objectives have been established for the various activities, but not all managers were consulted during their planning. Most of them stated that they were not responsible for management of the program in their sector. The extent to which employees are informed of their language rights and obligations varies, and a number of staff members were unaware of the right of inmates to obtain services in their own language. The numerous studies over the past two years and the action plans aimed at correcting shortcomings have not been subjected to systematic controls.

The CSC deals with its correspondents in the language of their choice, and has undertaken a programme to make all signs at its institutions and offices bilingual by the end of 1984. However, if visitors happen to be of the minority language group, they may very well not be greeted in their own language in a number of institutions and offices because of insufficient bilingualism among the reception clerks.

Generally speaking, the Quebec institutions and Dorchester Penitentiary have sufficient bilingual capacity to provide services to inmates in both languages, but the situation is much less positive in the other regions. Moreover, inmates must often insist in order to obtain services in their language. The CSC should hire more bilingual staff by implementing its National Recruitment Program. It should also accelerate language training for its employes and reduce the high proportion (over 33%) of its bilingual positions requiring only a minimum knowledge of the second language.

While English is the language of work in Ontario, the Prairies and the Pacific regions, the Quebec region uses only French. In New Brunswick, French is now used in some administrative units, but English generally predominates as the language of work. The same is true at National Headquarters, mainly since a large number of managers are unilingual. A number of work instruments have yet to be translated, and communications with the Quebec and Atlantic regions are frequently in English only. Central and personal services are generally available in both languages.

Of the CSC's 10,148 employees, 6,891 are English-speaking (67.9%) and 3,257 are French-speaking (32.1%). These figures seemingly indicate equitable participation; in reality, however, there are very serious regional disparities. The Quebec, Ontario, Prairies and Pacific regions have few employees from the minority official language group. The situation is particularly unsatisfactory in Quebec, where only 12 employees out of 2,912 are Anglophone. In the Atlantic region, 10.2% of the staff are Francophone. At National Headquarters, 64% of the staff are Anglophone and 36% are Francophone; however, few of the latter are in senior positions.

IV. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A) MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

1) Policy

The CSC's official languages policy is stated in a number of documents: the Commissioner's directive and the divisional instruction on bilingual services to inmates; the instructions on regional requests for translation, language of work, and the staffing of bilingual positions; the official languages plan; the "Entitlements and Duties of Employees" brochure; and the small handbook entitled "Inmate Rights and Responsibilities" supplied to inmates. CSC policy in this area is thus reasonably comprehensive, especially with the issuing in mid-August 1983 of the

"Manager's Guide" outlining the principal official languages directives. However, the "Entitlements and Duties of Employees" brochure, prepared over three years ago, should be updated to include the latest modifications to the official languages programme and to emphasize inmates' language rights.

The Correctional Service of Canada's policy regarding service to inmates guarantees them the same language rights granted to all citizens under the Official Languages Act. The policy draws a distinction between "essential services", which must be available in both official languages in all administrative units, and "additional services", which are provided where there is a demand. Medical, psychiatric, psychological and nursing care, parole, classification, chaplaincy services, orientation sessions and disciplinary court are on the list of essential services, but education is not. Of the twenty-two schools in the institutions, only Leclerc offers academic and vocational training in both languages. The inclusion of inmate education as an essential service is currently being studied by the CSC. We fully support this undertaking.

We therefore recommend that the CSC:

1. **include inmate education on the list of services considered essential under its official languages policy.**

2) Information to employees

Despite the CSC's various directives, many employees are not fully aware of the requirements of the Official Languages Act. Managers are generally better informed than subordinates in this regard, and employees at National Headquarters have a better understanding of their responsibilities than do regional employees. Much needs to be done to make employees aware of the language rights of inmates and the public. Service in the minority language is never provided automatically, even where the bilingual capacity exists.

The inmates must insist in order to obtain services in their language and these services are generally refused if the inmate has any knowledge at all of the second official language.

The CSC has established an elaborate staff training programme, but information on official languages is included neither in the basic training for new officers nor in the development courses.

We therefore recommend that the CSC:

2. a) establish, as part of its regular staff training programme, information sessions for all employees to make them aware of their rights and obligations in the area of official languages and familiarize them with CSC objectives and policies in this regard; and

b) periodically remind its employees of its official languages policy.

3) Accountability and planning

The CSC's senior administrators are responsible for implementing the official languages programme. Although they consider the matter very important, they have not yet succeeded in making each manager accountable for the official languages programme in his or her area. It is only since 1982 that the CSC has required its administrative units to prepare an official languages plan. At National Headquarters, preparation of the 1982-83 plan involved only a small group of managers; in the Quebec and Pacific regions, the previous year's plan was used without any changes. The Prairies region merely included the corrective action we had suggested during our 1982 and 1983 visits. In Ottawa, a number of managers are totally unaware of the language objectives in their sector. In many cases, managers in the regions are concerned only

with respecting the language identification of subordinate positions during the staffing process.

A year ago, the format of the performance appraisal form was altered to include a mention of the employee's achievement in meeting official languages objectives. However, the great majority of those interviewed informed us that they had never been evaluated in that respect. Only a few senior administrators in Ottawa seemed to know about this aspect of the performance appraisal.

We therefore recommend that the CSC:

3. **require all of its senior managers, both at National Headquarters and in the regions, to set specific language objectives for their units.**

4. **take into account, when appraising the performance of its managers, the degree to which they have achieved their language objectives.**

The Official Languages Division, otherwise referred to as OLD, is attached to the Personnel Branch, and assists senior management in implementing the official languages programme. At the time of this audit, the OLD had ten employees, including seven officers. The position of co-ordinator/ombudsman had just been filled after having been vacant for over a year. The organization chart indicates that each regional office should have an official languages co-ordinator. In the summer of 1983, the Pacific, Quebec and Atlantic regions did not have such a person.

We therefore recommend that the CSC:

5. **ensure that each region acquires an official languages co-ordinator.**

4. Control mechanisms

In resolving complaints, the OLD is called upon to perform investigations throughout the CSC. The Inspector General's Branch places great emphasis on official languages in its regular programme of audits and inspections of administrative units. Following their investigations, these two groups report their observations and suggest corrective action to the institution wardens or to the directors concerned. In co-operation with the CSC, our Office carried out 25 mini-audits in institutions in the Prairies region and three in the Pacific region beginning in March 1982. On the basis of these audits, action plans aimed at correcting the major shortcomings were prepared for all institutions visited. With the exception of the Edmonton Institution, where some progress was made, the situation had improved very little in the places we had previously audited. The problem is due to a lack of systematic control mechanisms. More often than not, the corrective action proposed includes neither target dates for implementation nor follow-up mechanisms.

We therefore recommend that the CSC:

6. reinforce its official languages evaluation programme by including systematic control mechanisms to ensure that its objectives are achieved within a reasonable period of time.

B) SERVICE TO THE PUBLIC

The CSC's main public is the inmate population, and responsibility for directly delivering services to inmates lies almost entirely with the institutions and parole offices. The role of National Headquarters in providing inmate services is essentially to develop and disseminate appropriate policies and to monitor the application of these policies. National Headquarters does, of course, have occasional contact with inmates, regarding in

particular inmates' rehabilitation or human rights. It also deals with the customers of its industries*, the media and the general public.

The Commissioner's directive on bilingual services to inmates is the cornerstone of the CSC's official languages policy. However, a study carried out in the summer of 1981 by the Inspector General's Branch showed that this policy was not implemented to the same degree in the various regions. Our audit revealed that the problem remained, despite some efforts to ensure greater uniformity in the quality of the services provided. We did find some aspects common to all regions, and will present these general observations before describing the situation in each region.

IV. GENERAL OBSERVATIONS

Despite attempts in some regions to ensure services in both French and English to the general public, a number of shortcomings were noted. An effort is made in the Ontario region to identify the CSC in both languages, but elsewhere telephone reception is generally unilingual. Except in certain institutions in Quebec and New Brunswick, officers on duty at the entrance are not able to deal with visitors in both languages.

The contract employees responsible for searching visitors are not always bilingual either. These services are provided by security guards under an agreement with the CSC. While some service contracts, such as that of Leclerc Institution, contain a bilingualism clause, most do not. The same is true of the agreements with agencies or organizations providing other types of

---

* Some CSC institutions make a small number of products marketed under the trade name "Corcan"; these consist mainly of office furniture, mail boxes, shoes and clothing.

services such as telephone reception or the management of community correctional centres and halfway houses on behalf of the CSC. Even when bilingualism is required, it is not always monitored by the CSC.

We therefore recommend that the CSC:

7. **a) require bilingualism from those providing services under contract to inmates or the public on behalf of the CSC; and**

   b) ensure that contractants comply with the bilingualism clause.

During the past year, the CSC has undertaken a complete programme to make all signs at its institutions and offices bilingual. Priority is being given to signs outside penitentiaries, and the programme should be fully implemented by the end of 1984. This is a commendable initiative. However, in recent discussions on this subject with those in charge of the programme, we pointed out that the CSC should establish controls to ensure the quality of the signs in each language and prevent a proliferation of signs that are not standardized.

The audit team found that inmates were not always well informed of their right to obtain services in their own language. Moreover, when services were available in both languages, the inmates were not always told. Upon admittance to a detention centre, they do not receive any information on services available in both languages nor on how these services can be obtained.

We therefore recommend that the CSC:

8. **better inform inmates of their language rights, in particular by informing them, as soon as they are admitted to a detention centre, of all services available in both languages.**

In a number of institutions, there is no active offer for services in the second official language. Inmates from the minority language group must insist or, in some cases, complain in order to obtain services in their language. Services in the second language are frequently given only to inmates who are strictly unilingual. This approach is also reflected in the method used in a number of penitentiaries in order to assess demand; only the number of unilingual inmates is taken into account when calculating the demand for services in the minority language.

We therefore recommend that CSC:

9. a) remind employees of their obligation to actively offer services to inmates in either official language; and

b) use the first official language of inmates as the criterion for establishing the demand for services in each language.

The Quebec Region and the Dorchester Penitentiary manage quite well to provide bilingual services to inmates, although some shortcomings were noted which are described further on. Elsewhere, services in French are very often inadequate, particularly in the areas of case management, health services, orientation sessions, training and disciplinary court. As indicated in the section on the regions, the problems are largely attributable to the shortage of bilingual employees in a number of institutions and the low language requirements of many bilingual positions. Of the approximately 9,600 employees in the five regions, only 867 (9%) are bilingual on paper, if not in fact. Only 288 of these bilingual employees are found in the four regions outside of Quebec, which represents only 4% of all their positions. Outside the National Capital Region, 46% of the bilingual positions require only level A. This is far from adequate.

In the fall of 1982, the executive committee undertook to remedy this situation by establishing the National Recruitment Programme, aimed at promoting the hiring of bilingual staff in the regions. Unfortunately, little use has been made of this programme. Between April 1982 and August 1983, the regions staffed only 156 bilingual positions - that is, 5.5% of the 2,833 total. The Ontario region staffed only 14 bilingual positions out of 524 in this same period. The Atlantic region, however, performed well, filling some 40 bilingual positions, including 27 through imperative staffing. Moreover, a number of regions did not make sufficient use of language training to increase their bilingual capacity. From April 1982 to August 1983, some 350 regional employees took language courses. The Atlantic region also performed well in this regard, providing language training to nearly 150 employees.

We therefore recommend that the CSC:

10. increase its capacity to provide services to inmates in both official languages by:

a) accelerating the recruitment of bilingual officers;

b) raising the language requirements of positions that now call for only a minimum knowledge of the second official language;

c) providing language training to employees who do not meet the language requirements of their positions.

The bilingual capacity of the disciplinary courts is adequate in the Quebec region. The situation is less satisfactory in the Atlantic region, since only one of the chairpersons is bilingual. In the other regions, service in French is available only through the use of interpreters. However, new chairpersons for the disciplinary courts of the Ontario, Prairies and Pacific regions will be named shortly. The appointments are made by the Solicitor

General, and the Commissioner of the Correctional Service of Canada has recommended that a chairperson be able to serve Francophone inmates in these regions. Chaplaincy services are generally available in both languages across the country.

Administrative messages to inmates, whether posted on builetin boards or communicated through in-house radio or newspapers, are nearly all unilingual. We did note some exceptions in the Leclerc, Dorchester and Kingston institutions. Similarly, announcements on the public address system and orders to inmates by guards are always in the language of the region - French in Quebec and English elsewhere - even when the inmate in question is of the other official language group.

We therefore recommend that the CSC:

11. **ensure that communications intended for all inmates are in both languages and that those addressed to a single inmate are in the language of his choice.**

The CSC has not yet resolved the considerable problem involved in translating and standardizing the thousands of unilingual forms used in its institutions. Work has started, but only about 600 of approximately 10,000 forms have to date been made bilingual. This weakness was identified as early as 1974 in a divisional instruction; however, little progress has been made.

We therefore recommend that the CSC:

12. **establish a plan with specific target dates in order to render all forms bilingual within a reasonable period of time.**

1) Atlantic Region

This region covers the four Atlantic provinces. Its 6 detention centres hold 1,128 inmates, of whom 32 (2.8%) are considered unilingual French and 114 (10.1%) bilingual. In the summer of 1983, the region had 884 employees, 113 (12.8%) of whom were considered bilingual. However, 28% of the bilingual positions required only a minimum knowledge of the second language, which effectively reduces their real ability to provide service in the second language.

The Atlantic region has made a determined effort over the past two years to increase its bilingual capacity, in particular through the use of imperative staffing and language training. Furthermore, it is taking steps to make the newly built institution in Renous, New Brunswick, a model of bilingualism.

Regional Headquarters had 64 employees, of whom 24 (37.5%) were bilingual. However, these bilingual employees were mainly in the personnel section and among the support staff. Since 8 of the 20 employees in the Moncton District Parole Office were bilingual, this office was in a position to provide excellent service in both French and English. Reception and signs were also bilingual.

The two principal Atlantic institutions are Springhill, which had only 3 bilingual employees, and Dorchester, which had 62 bilingual officers (17.5% of its staff). The proportion of inmates considered unilingual French or bilingual was 9% (43 inmates) at Springhill and 17% (66) at Dorchester.

The capacity to provide essential services in French at Springhill is unacceptably low; Dorchester, however, is able to offer most essential services in French to at least the unilingual French inmates. It is more difficult to obtain health care and case management services in French owing to the shortage of bilingual officers in these sectors. The delivery of these services sometimes requires an interpreter, a role performed in many cases

by a fellow inmate. Disciplinary court services are available in French, even though the administrative arrangements necessary are complex. The library has a certain number of French books, but all social and recreational activities are in English only. Although the school has sufficient bilingual resources, it does not offer any courses in French.

We therefore recommend that the CSC:

13. **make a more vigorous effort to provide all essential services in French in its offices and institutions in the Atlantic region, giving priority to case management, health care and inmate education.**

2) Quebec Region

With its 3,407 inmates and 2,912 employees, Quebec is the largest CSC region. It also has the highest number of bilingual employees (579, or 19.9%), and essential services are generally available in both languages. However, we noted a lack of bilingualism in case management, orientation sessions and communications in the three institutions visited (Leclerc, Cowansville and the Regional Reception Centre). There are too few bilingual case management officers and living unit officers in these three institutions to ensure case management in English for all Anglophone inmates. At the Regional Reception Centre, Anglophone inmates receive only a sheet summarizing the services available, whereas Francophone inmates are given a one-hour information session on orientation services, complete with talks and an audio-visual presentation. Moreover, one of the many placement tests was not available in English.

The problems in delivering services in English are largely attributable to faulty language identification: 408 (70.5%) of the 579 bilingual positions require only the minimum level of English. It is too often assumed that the employee can provide

the service in English, and more supervisors than officers are required to be bilingual, even though it is the officers who deal more regularly with the inmates. Fortunately, position language identifications are being reviewed to bring them more in line with actual employee bilingualism and real needs.

We therefore recommend that the CSC:

14. **complete the review of position language requirements in the Quebec Region so as to increase the capacity of institutions in this region to provide their services in English.**

Over 40% (94/226) of the employees at Regional Headquarters are bilingual and services can be provided adequately in both languages. The same is true of the Metropolitan Montreal District Parole Office. Of its 7 employees, 4 are bilingual and share the supervision of Anglophone parolees. Since the inmates' preferred language is not indicated on the documents from the penitentiaries, cases are sometimes wrongly assigned in this arrangement of bilingual and unilingual officers. Information sessions on the parole programme, organized by the parole officers working in the institutions, are given in French only.

We therefore recommend that the CSC:

15. a) **implement its divisional instruction concerning identification on the inmate's file of his language of preference; and**

    b) **ensure that information sessions on the parole programme are held in both official languages.**

3) Ontario Region

There are 2,885 inmates in the Ontario region. The 2,311 employees are divided among the Regional Headquarters offices, the Staff Induction Centre, the Correctional Staff College and some thirty detention centres and parole offices.

With only 108 bilingual employees (4.7% of the total), this region cannot provide adequate services in French to Francophone inmates. In all the penitentiaries visited, there is a shortage of bilingual case management officers and living unit officers. Consequently, Francophone inmates are assigned to bilingual officers only if they have serious difficulties expressing themselves in English or if they specifically request the service. Medical and nursing care services have recently begun to be offered in French for a few hours a day in each institution.

Services in French are provided entirely by a small number of bilingual officers who handle orientation sessions, case management, social development and complaints. This is an unsatisfactory arrangement. In Millhaven Institution for example, it is almost impossible to obtain services in French after 4 p.m., owing to a lack of bilingual employees. Moreover, disciplinary court services in the entire region are available in French, only through the use of interpreters. Performance notices and offence reports are issued to inmates in English only.

We therefore recommend that the CSC:

16. follow up on the OLD's reports on minimum service requirements in offices and institutions in the Ontario region so as to make all essential services available in French.

4) Prairies Region

This CSC region covers part of western Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Alberta and the Northwest Territories. Only 40 (2%) of its 1,957 employees are bilingual. Of the region's 2,174 inmates, 142 (6.5%) consider themselves bilingual or unilingual French. Beginning in March 1982, at the request of the Regional Deputy Commissioner, we conducted ad hoc audits in co-operation with the CSC in 25 of the 27 detention centres and parole offices in the region and prepared a corrective action plan for each one. The present audit gave us the opportunity to check progress made since that time.

We found that the number of staffed bilingual positions in the institutions increased by 17 between April 1982 and August 1983. However, a greater increase would have been necessary to remedy the situation: there are still too few bilingual employees to ensure adequate services in French to inmates. As is the case elsewhere, the few existing bilingual services are often made available only if inmates insist. This is the situation in the Edmonton, Saskatchewan, Drumheller and Stony Mountain institutions, even though they have some capacity for case management in French. Orientation sessions are not provided in French anywhere in the region and there is only one bilingual psychologist. Medical and nursing care services are equally lacking in this regard: the region has only four nurses and one general practitioner who are bilingual.

Psychiatric care is not available in French and service in French in the disciplinary court can only be obtained through the use of an interpreter. Francophone inmates can receive educational services in French, only through correspondence. Certain institutions have some books and newspapers in French, while others have French television. The Winnipeg, Edmonton and Calgary parole offices are generally a little better able to meet their language obligations than are the others in the region.

We therefore recommend that the CSC:

17. **implement the corrective action plans prepared for the institutions and officers in the Prairies region on the basis of audits conducted jointly by the CSC and OCOL.**

5) Pacific Region

This region has 1,531 employees and 1,537 inmates. Of the first group, 27 (1.8%) are bilingual, and of the second group, 112 (7,3%) are Francophone. As is the case elsewhere, employees know little of their obligations under the Official Languages Act, and there is even a tendency to discourage the few bilingual employees from using French. They are not allowed to prepare performance notices or quarterly reports in French for Francophone inmates. Moreover, since there are so few bilingual officers, every request for services in French means extra work for them. Consequently, no services are actively offered in French to inmates, except perhaps in the Vancouver Parole Office, where Francophones tend to demand services in French more than they did when in the institutions.

We therefore recommend that the CSC:

18. **increase the bilingual capacity in the offices and institutions of the Pacific region without delay in order to provide better service in French to Francophone inmates.**

6) National Headquarters

At the end of June 1983, CSC's National Headquarters had 553 staffed positions of which 375 (68%) required bilingualism. The incumbents of 85% of the bilingual positions met the language requirements. However, this does not accurately indicate the capacity at National Headquarters to serve the Francophone public,

since 20% of the bilingual positions require only a minimum knowledge (A level) of the second language. Moreover, some units have only a small number of employees who can speak French, and these employees are very often low in the hierarchy. The units in question are Policy Planning and Systems, Evaluation and Special Projects, Policy, Technical Services, Medical and Health Care Services and Offender Programmes. Even Communications has very few officers able to respond in French to oral requests for information from the public and the media.

National Headquarters is aware of these shortcomings and is making a great effort to recruit bilingual employees. During the audit, one bilingual director general and two bilingual deputy commissioners joined the staff. In 1982-83, 106 (73.1%) of the 145 positions filled were bilingual positions. Imperative staffing was used in 39 cases, or 26.9% of all positions filled. The CSC is also devoting considerable resources to language training, which it seems to increasingly consider an integral part of employees' career development. Between April 1982 and August 1983, 147 (26.6%) of the 553 NHQ employees undertook language training.

We therefore recommend that the CSC:

19. **actively continue its efforts, through recruitment, language training and the raising of position language requirements, to increase bilingual capacity at National Headquarters, while giving priority to the units with the fewest bilingual staff members.**

In its correspondence, National Headquarters uses the preferred official language of the addressee. Billing of Corcan's Francophone customers is also adequate now that it is centralized in Ottawa. However, the catalogues and information on Corcan products are not all bilingual, except for those prepared quite recently.

We therefore recommend that the CSC:

20. identify its unilingual advertising material and information and translate it.

We discovered a certain carelessness in ensuring an adequate bilingual capacity at exhibitions. The material prepared in Ottawa is bilingual, but regional employees assigned to receive visitors are not all bilingual. At the end of August 1983, the CSC participated in exhibitions in Toronto and Quebec City. It was only following our discussions with those responsible that bilingual staff were assigned.

We therefore recommend that the CSC:

21. ensure that employees assigned to the fairs and exhibitions in which it participates are able to serve the public in both official languages.

Visitors to the Sir Wilfrid Laurier building are not always greeted in their language, either at the main entrance or on the various floors. In the scheduling for the commissionaires on duty at the main entrance, no effort seems to have been made to ensure bilingual service. Consistently during our visits in July and August, the three officers in the morning were unilingual English and the three in the evening were bilingual. In some of the CSC's units (Technical Services, Medical and Health Care Services, and Policy, Planning and Administration), reception was in English only. We also noted that telephone reception was unilingual English in nearly half of the administrative units.

We therefore recommend that the CSC:

22. a) arrange to have a minimum bilingual capacity on all shifts of commissionaires at the main entrance; and

b) ensure that employees answering the telephone and greeting visitors in all units are informed of their language obligations and provide their services in both official languages.

C) LANGUAGE OF WORK

1) The regions

The language of work in the Ontario, Prairies and Pacific regions is English. Parole offices in the bilingual areas of Ontario also use only English, even though there is a high proportion of bilingual employees. Ontario Regional Headquarters is doing nothing to remedy this situation and all instructions and directives sent to offices in bilingual areas are in English only.

In the Quebec region, however, French alone is used. The few Anglophone employees in the bilingual regions have problems obtaining their work instruments in their language, and are supervised and appraised in French. Regional instructions and institutional standing orders, which were amended at the beginning of 1983, had still not been translated into English eight months later.

In the Atlantic region, Regional Headquarters, Dorchester Penitentiary and the Moncton Parole Office are gradually using French more as a language of work. Of the three, the Moncton Parole Office has had the best performance in this regard. Staff meetings are held in both languages and employees are appraised in the language of their choice. At Regional Headquarters, the lack of bilingual supervisors is a major obstacle to greater use of French in the work place. Employees can work in either language in only a few units, and only one performance appraisal was prepared in French last year.

We therefore recommend that the CSC:

23. allow its employees in bilingual regions to work in the official language of their choice by making the necessary work instruments available to them and by ensuring that they are supervised in their own language.

c) National Headquarters

Despite the substantial (36%) representation of Francophones at CSC National Headquarters in Ottawa and some efforts to correct the problem, English is still overwhelmingly the language of work because a great many middle and senior managers are not bilingual. However, more equitable use of French is being promoted in some work units - namely, the staff Relations Division, the Official Languages Division, one section of the Inspector General's Branch and one section of the Inmate Affairs Division.

The Senior Management Committee and the Executive Committee demand and receive an increasing number of bilingual submissions from the directors general. There is also a co-ordinator/ombudsman in the language of work area. This person resolves certain unsatisfactory situations in response to complaints, and is responsible for the interesting undertaking of setting up language courses in co-operation with universities to promote the acquisition of receptive skills in the second language.

1. Supervision and performance appraisals

Of the 200 supervisor positions at National Headquarters, about 40 require English only; the incumbents of 25 of the remaining 160 supervisor positions are unilingual English. This severely hampers any initiative by the CSC to promote greater use of French in the work place. The Technical Services and Staff Development and Training branches have the worst record in this area. Only 28% and 33.3%, respectively, of their supervisors are bilingual.

The CSC recently established a comprehensive performance appraisal programme. Two aspects evaluated were the employee's language training needs and his performance with respect to his language obligations. Nevertheless, French was used in the most recent performance appraisals of only a small number of the Francophone employees at National Headquarters. The reason is that the work environment is predominantly unilingual English and many supervisors have only a basic knowledge of French. The appraisals of some senior Anglophone managers, however, were in French. The problem in this case was vague directives with respect to evaluations, which should be done in the employee's language, and a lack of mechanisms to enable the employee to indicate to his supervisor the official language in which he would like his appraisal.

We therefore recommend that the CSC:

24. a) establish a plan with specific target dates to ensure that its employees in Ottawa are supervised in the language of their choice; and

b) ensure that employee's language preferences are respected when performance appraisals are prepared.

2. Work instruments

Work instruments are sufficiently bilingual in most of the CSC's components. However, in some units, a great many are unilingual English. Some examples are the Industries Division's Policy Manual, the Food Services Division's Main Food Services Manual and the Material and Services Management Division's Alphabetical Index Purchase Calendar. Moreover, this same division continues to send a unilingual English monthly letter entitled "Calendar Requisition Report" to regional managers, including those in Quebec. Some manuals for the use of the various computer systems are still available in English only, and the Records Classification and Scheduling Plan was prepared in English only by Records

Management. When the Management Manual was updated, the CSC discovered 38 directives dating prior to 1962 which had never been translated into French. The offices in Ottawa abound with unilingual English charts, diagrams, graphics and indexes. Furthermore, three-quarters of the job descriptions are available only in English. Because of the scope of the problem, drastic action is needed.

We therefore recommend that the CSC:

25. **examine its present work instruments, translate them when necessary, and establish specific control mechanisms to ensure that in future, they are available in both languages from the outset.**

3. Communications with the regions

Last July and August, we audited samples of correspondence that had been sent from National Headquarters to the regions during the previous six months, in order to determine the language of communication. Directives and correspondence sent to all regions from the Commissioner's Office were bilingual, except for one unilingual English letter dated July 14, 1983. Correspondence from the Deputy Commissioner, Security, and from Information Access during this period was prepared in both languages when intended for all offices and in the language of the addressee when intended specifically for a manager in a region.

This was not at all the case for letters, memoranda and telexes from the other units of National Headquarters. In violation of Divisional Instruction HI-1, less than half of the correspondence intended for all regions is bilingual. Many unilingual English memoranda are sent to Francophone managers in the Quebec Region, who must then transmit them to their subordinates. We also noted that the quality of French in some texts was poor. Except for a

few bilingual memoranda for general distribution, we did not find any bilingual correspondence intended for the Atlantic Regional Headquarters or the institutions in New Brunswick.

There are also considerable shortcomings with respect to drafts of policies or procedures distributed for comments. All of these documents are unilingual English, except for reports pertaining to Quebec prepared by Inmate Affairs or the Inspector General's Branch. It is often indicated on these documents that a translation is to follow, but the employees interviewed informed us that this promise is rarely kept.

We therefore recommend that the CSC:

26. review its practices regarding all communications from National Headquarters to regional offices and institutions and ensure that its directives in this area are implemented.

4. Central and personal services

The majority of those interviewed indicated that they were satisfied with the availability of central and personal services in both languages. Some pointed out that one pay officer and the Occupational Health and Safety Co-ordinator were unilingual English. Others stressed that the training course for case management officers was finally made available in French in the summer of 1983, only as a result of pressure from the participants. The first-aid course has recently been offered in French, but this was the result of numerous requests in that regard.

D) EQUITABLE PARTICIPATION

In total, the CSC employs 6,891 (67.9%) Anglophones and 3,257 (32.1%) Francophones. However, the two language groups are very unequally distributed among the regions. Francophone

representation stands at 1% in the Pacific region, 1.1% in the Prairies region and 1.3% in Ontario; Anglophones in Quebec account for only 0.4% of the employees. Of these regions, only Ontario had set itself the objective of increasing representation of the minority language group and to attain 7%. Francophone participation in the Atlantic region is 10.2% and, in New Brunswick, where over 48% of the region's employees are based, francophones account for only 16.7% of the staff, which is not adequate to ensure certain essential services, such as training, and is far from reaching the 33.6% which represents the French-speaking population of that province.

We therefore recommend that the CSC:

27. **ensure that staff in the Atlantic, Quebec and Ontario regions be more representative of the linguistic composition of the regional population.**

As of September 1983, National Headquarters had a total of 553 employees, of whom 353 (64%) were Anglophone and 200 (36%) Francophone. As the attached table indicates, Francophones are not equitably distributed at the various administrative levels. The Executive Group (EX) is only 16.7% Francophone and the Senior Management Group (SM), only 13.2%. Of the 200 Francophones employed by the CSC in Ottawa, 147 (73.5%) are in the lower echelons of the hierarchy.

CSC's National Headquarters has set some very general objectives regarding equitable participation. In 1978, it made a commitment to "continually monitor those factors which indicate the participation of Francophones and Anglophones" and to "increase the representation of Anglophones in Quebec and of Francophones in New Brunswick, Ontario and in certain work units at National Headquarters". However, it has not established a specific plan

with target dates and objectives for each region and unit. Moreover, there has been no follow-up to ensure that action was taken to meet these general objectives.

Hence, nothing has been done to eliminate the obvious disparities in a number of units. For example, there are no Francophones among the senior managers (SM and EX groups) in Communications (29 employees), Medical and Health Care Services (16 employees), Technical Services (51 employees) and Staff Development and Training (19 employees). In contrast, Francophones are over-represented in positions close to the Commissioner; in his Office and the Executive Secretariat, 17 of the 21 employees are Francophone.

We therefore recommend that the CSC:

28. review its performance and planning concerning equitable participation at National Headquarters, and clarify its objectives, the target dates for achieving them and the monitoring mechanisms it envisages for evaluating progress in this area.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS

For convenience, we repeat here the recommendations made in this report, grouped according to the four main areas of the audit. Each recommendation is followed by the remarks of the Correctional Service of Canada.

A. MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

We therefore recommend that the CSC:

1. include inmate education on the list of services considered essential under its official languages policy.

This question has been referred to the Director of Inmate Education and Training. I agree with the recommendation in principle but there will be very difficult problems in working out its application. Furthermore, discussions will undoubtedly be necessary between members of your staff and mine to produce an acceptable solution. A member of my staff will be in contact with your officers within a week to begin discussions.

2. a) establish, as part of its regular staff training programme, information sessions for all employees to make them aware of their rights and obligations in the area of official languages and familiarize them with CSC objectives and policies in this regard; and

   b) periodically remind its employees of its official languages policy.

I agree. I have asked the Director of Official Languages to contact the Director General of Staff Training and Development to ensure that employee language rights and obligations are included in our basic training package. I have also asked that the brochure already published on employees' rights and obligations be updated and republished as you have suggested.

3. require all of its senior managers, both at National Headquarters and in the regions, to set specific language objectives for their units.

4. take into account, when appraising the performance of its managers, the degree to which they have achieved their language objectives.

I agree. I hope to have a revised planning and evaluation system in place by the end of January 1985. The planning portion will

place more emphasis on the role of regional and institutional managers. In addition, I will take language objectives into account in the appraisal process for those senior managers I personally assess and I will require the same for regional and institutional managers. Institutions and district offices already have language plans, and progress towards their objectives can and will be measured.

5. ensure that each region acquires an official languages co-ordinator.

The Pacific Region is in the process of staffing a combined Official Languages/Affirmative Action position and the requirement for a similar position for the Atlantic Region has been included in our future plans.

6. reinforce its official languages evaluation programme by including systematic control mechanisms to ensure that its objectives are achieved within a reasonable period of time.

I agree. This is currently an area of weakness. The Official Languages Division is just finishing the initial process which was to help establish standards for each institution and district office. Now that the standards have been established, a planning and evaluation system to monitor progress is absolutely essential. This system is being developed and will be in place by the end of January 1985.

B) SERVICE TO THE PUBLIC

We therefore recommend that the CSC:

7. a) require bilingualism from those providing services under contract to inmates or the public on behalf of the CSC; and

b) ensure that contractants comply with the bilingualism clause.

I agree. Where bilingual services are required, we will assure that the requirement is stipulated in the contract. We will also make verification of application of this policy part of both our audit and evaluation systems.

8. better inform inmates of their language rights, in particular by informing them, as soon as they are admitted to a detention centre, of all services available in both languages.

I agree. All official language minority inmates will receive the inmate handbook in their preferred language. They will also be informed of the services available to them and be given a list of employees in bilingual positions.

9. a) remind employees of their obligation to actively offer services to inmates in either official languages, and

b) use the first official language of inmates as the criterion for establishing the demand for services in each language.

I agree. I will take immediate action to improve this situation. I have been asking Wardens to meet with the employees more frequently in informal meetings with all available employees attending. I will ask Wardens to spread the proactive message in this forum. This will be in addition to my already-mentioned commitment to revise the Employee Official Languages Rights and Obligations brochure and to include an appropriate module in our training program.

10. increase its capacity to provide services to inmates in both official languages by:

a) accelerating the recruitment of bilingual officers;

I agree. This is already in process. The Service has now identified how many bilingual recruits we need through the establishment of our Standards for institutions and district offices. The bilingual recruitment program is now meeting that demand. I am certain that you will be seeing rather dramatic results over the next year.

b) raising the language requirements of positions that now call for only a minimum knowledge of the second official language;

I have recently received information from the Public Service Commission which confirms my previous suspicion that the old Language Knowledge Examination did not adequately measure the language capacity of our employees in the operational category. The new Oral Interaction Test appears to give far more positive results. This new test will only officially come into effect in September 1984.

c) providing language training to employees who do not meet the language requirements of their positions.

We are just now completing the revision of a new policy on language training selection criteria. In this document, we outline the criteria to be used in selecting employees for langage training. As the resources available for language training are limited and because language training does promote service to the public, and also addresses other needs of equal concern, such as supervision, I would ask that you review this proposed policy and comment on its effectiveness as a tool for deciding who should get language training. If you feel that it is a good mechanism, then perhaps we can agree to just monitor those who are receiving language training in order to ensure that those employees supplying services directly to inmates and parolees are getting an adequate share of the training resources.

A second concern which I feel I must express, is a basic skepticism about the value of normal language training aimed at supplying services directly to inmates and parolees. Generally, we have found it inadequate. That being said, I will make managers aware of the need to upgrade language skills of those employees who really will be able to improve the delivery of services by taking language training. It is worth noting that the service plans to spend $288,000 on language training in the 1984-1985 fiscal year.

11. ensure that communications intended for all inmates are in both languages and that those addressed to a single inmate are in the language of his choice.

I agree. This is one of the major issues addressed in our Standards project. As you can appreciate, this is a very complex area. I can say with some assurance that the provision of written material to individual inmates will be resolved in the foreseeable future. The other services you mentioned such as material on poster boards, internal radio broadcasts and use of the public address system, are much more related to local circumstances and far more difficult to regulate. These concerns will be studied in more detail and a report submitted to your office by the end of September 1984.

12. establish a plan with specific target dates in order to render all forms bilingual within a reasonable period of time.

I agree. The proliferation of non-standard forms is a problem we have been wrestling with for years. I will ask that efforts be increased and I will submit to you, by the end of September 1984, a plan similar to the one we devised for the signage program. All the most important, nationally-used forms, are already bilingual.

13. make a more vigorous effort to provide all essential services in French in its offices and institutions in the Atlantic region, giving priority to case management, health care, and inmate education.

I agree. The three areas you mentioned have already been addressed in the Standards project. Provision of these services and others will be increased.

14. complete the review of position language requirements in the Quebec region so as to increase the capacity of institutions in this region to provide their services in English.

I agree. This revision is now complete.

15. a) implement its divisional instruction concerning identification on the inmate's file of his language of preference; and

    b) ensure that information sessions on the parole programme are held in both official languages.

I agree. Files will be identified and sessions on the parole program will be offered in English to inmates preparing for parole.

16. follow up on the OLD's reports on minimum service requirements in offices and institutions in the Ontario region so as to make all essential services available in French.

I agree. The required follow-up will be done.

17. implement the corrective action plans prepared for the institutions and officers in the Prairies region on the basis of audits conducted jointly by the CSC and OCOL.

I agree. The plans are presently being implemented.

18. increase the bilingual capacity in the offices and institutions of the Pacific region without delay in order to provide better service in French to Francophone inmates.

I agree. The Standards project has been completed in the Pacific Region and corrective action has already begun.

19. actively continue its efforts, through recruitment, language training and the raising of position language requirements, to increase bilingual capacity at National Headquarters, while giving priority to the units with the fewest bilingual staff members.

I agree. Such actions will be continued.

20. identify its unilingual advertising material and information and translate it.

I agree. All current unilingual material will be identified and translated. Any exception will be reported to our COL Liaison Officer with explanation, e.g. documents which are obsolete, etc.

21. ensure that employees assigned to the fairs and exhibitions in which it participates are able to serve the public in both official languages.

I agree. The capacity to serve the public in both official languages will be ensured at fairs and exhibitions.

22. a) arrange to have a minimum of bilingual capacity on all shifts of commissionaires at the main entrance;

I agree. Requests to the Corps of Commissionaires have been made. We are now assured that they are available.

b) ensure that employees answering the telephone and greeting visitors in all units are informed of their language obligations and provide their services in both official languages.

I agree. I have sent a memo to all NHQ offices and I have informed them of this obligation and supplied all offices with standard response cards to help those who might otherwise make halting replies.

C) LANGUAGE OF WORK

We therefore recommend that the CSC:

23. allow its employees in bilingual regions to work in the official language of their choice by making the necessary work instruments available to them and by ensuring that they are supervised in their own language.

I agree. Action is already under way to ensure that employees in bilingual regions have the freedom to work in their preferred language.

24. a) establish a plan with specific target dates to ensure that its employees in Ottawa are supervised in the language of their choice;

I agree. Supervision in the language preferred by an employee is essential to good employee-management relations. Through the role

of ombudsman, performed by our Language of Work Coordinator, we are directing supervisors to take a proactive approach to this situation. More supervisory positions are being staffed "bilingual imperative" and more language training is being made available to supervisors. A plan will be established to ensure that this process continues.

b) ensure that employee's language preferences are respected when performance appraisals are prepared.

I agree. This is already in place. Both the appraisal guide for employees and the guide for managers highlight the language rights of employees. The appraisal form includes a language check-off and the appraisal review committee already automatically brings any language anomaly to the attention of the supervisor.

25. examine its present work instruments, translate them when necessary, and establish specific control mechanisms to ensure that in future, they are available in both languages from the outset.

I agree. The recommended examination will be completed and a control mechanism will be established by the end of September 1984.

26. review its practices regarding all communications from National Headquarters to regional offices and institutions and ensure that its directives in this area are implemented.

I agree. The situation will be reviewed and corrective action taken.

D) EQUITABLE PARTICIPATION

We therefore recommend that the CSC:

27. ensure that staff in the Atlantic, Quebec and Ontario regions be more representative of the linguistic composition of the regional population.

I agree. The Quebec Region is making considerable effort with the cooperation of the Quebec COL representative and Alliance Quebec to recruit anglophone employees. The Atlantic and Ontario regions are similarly seeking more francophone employees.

28. review its performance and planning concerning equitable participation at National Headquarters, and clarify its objectives, the target dates for achieving them and the monitoring mechanisms it envisages for evaluating progress in this area.

I agree. An appropriate plan and monitoring mechanism will be established and in place by the end of September 1984.

APPENDIX A

INSTITUTIONS AND OFFICES VISITED, BY REGIONS

Atlantic (Region 5)

Regional Headquarters, Moncton, New Brunswick
Moncton District Parole Office, New Brunswick
Dorchester Penitentiaty, Dorchester, New Brunswick
Springhill Institution, Springhill, Nova Scotia

Quebec (Region 4)

Regional Headquarters, Laval
Metropolitan Montreal District Parole Office
Regional Reception Centre, Ste-Anne-des-Plaintes
Leclerc Institution, Laval
Cowansville Institution, Cowansville

Ontario (Region 3)

Regional Headquarters, Kingston
Sudbury District Parole Office
Toronto District Parole Office
Regional Reception Centre, Kingston
Prison for Women, Kingston
Millhaven Institution, Bath

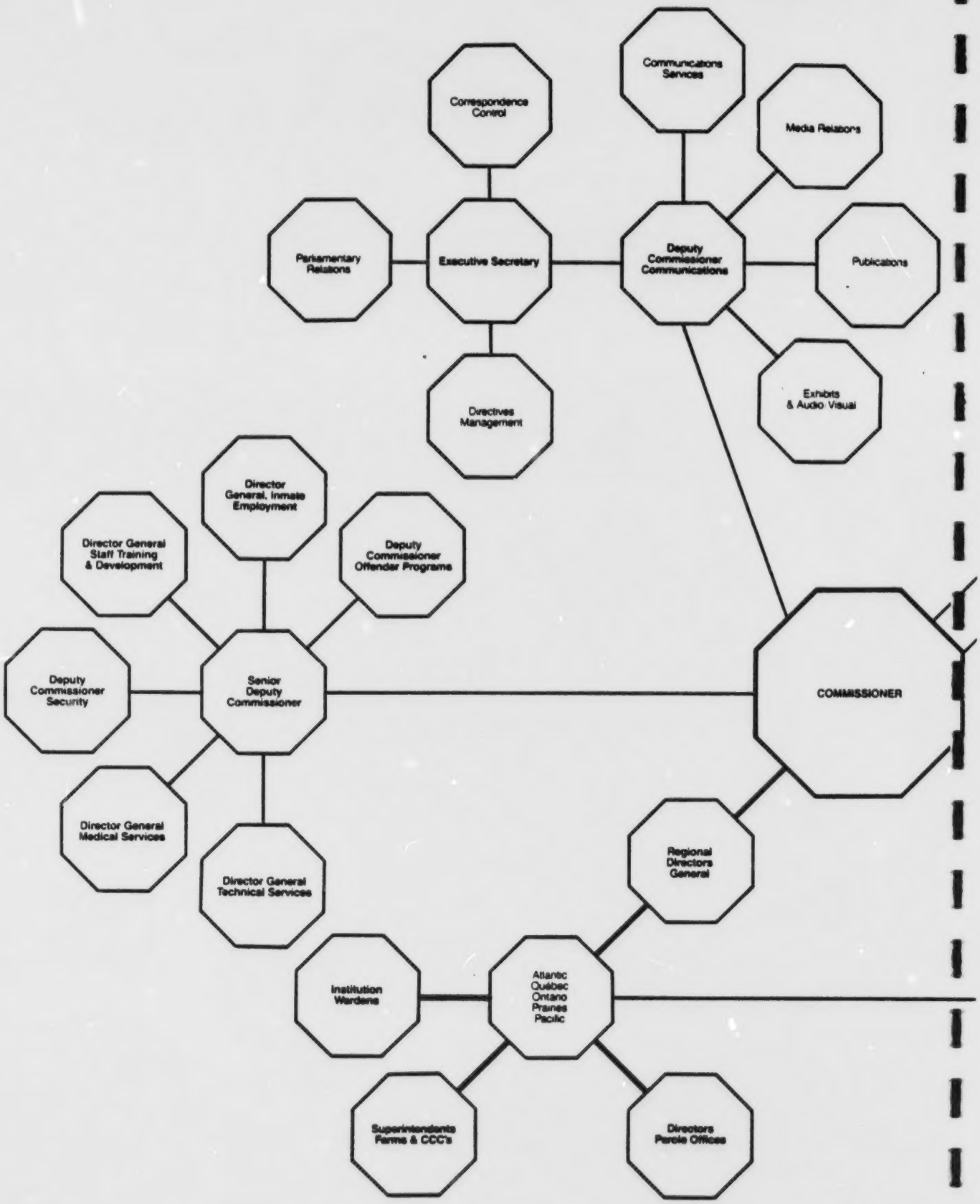
Prairies (Region 2)

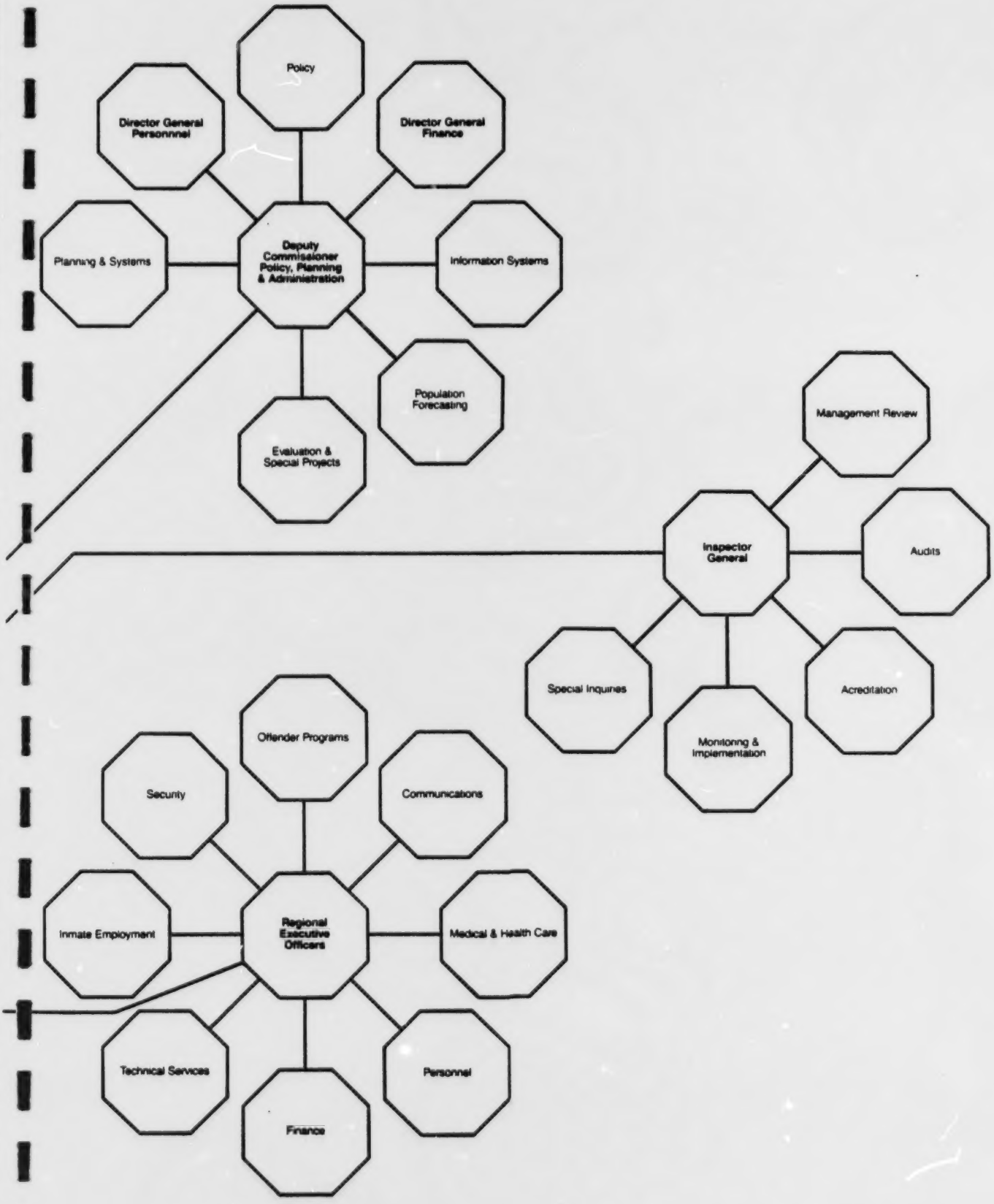
Regional Headquarters, Saskatoon, Saskatchewan
Saskatoon District Parole Office, Saskatchewan

Pacific (Region 1)

Regional Headquarters, Abbotsford
Vancouver District Parole Office
Ferndale Institution, Mission

ORGANIZATION OF THE CORRECTIONAL SERVICE OF CANADA (1981-82)




Policy
Director General Personnnel
Director General Finance
Planning & Systems
Deputy Commissioner Policy, Planning & Administration
Information Systems
Population Forecasting
Evaluation & Special Projects
Management Review
Inspector General
Audits
Special Inquiries
Monitoring & Implementation
Accreditation
Offender Programs
Security
Communications
Inmate Employment
Regional Executive Officers
Medical & Health Care
Technical Services
Personnel
Finance

CSC - PARTICIPATION AT NATIONAL HEADQUARTERS

as of September 14, 1983

Responsibility	Unit	A	Levels of Authority									
			Executive		Senior		Middle		Junior		TOTAL	
		F	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Commissioner	Office	A			1	50			2	50	3	42,9
		F	1	100	1	50			2	50	4	57,1
	Executive Secretariat	A							1	8,3	1	7,1
		F					2	100	11	91,7	13	92,9
Inspector General		A	1	100	6	60	7	77,8	3	50	17	65,4
		F			4	40	2	22,2	3	50	9	34,6
Deputy Commissioner Communications		A	1	100	6	100	5	71,4	8	53,3	20	69
		F					2	28,6	7	46,7	9	31
Senior Deputy Commissioner	Medical and Health Care Services	A	1	100	6	100	1	50	4	66,7	12	75
		F					1	50	3	33,3	4	25
	Offender Programs	A	1	100	4	80	17	81	15	62,5	37	72,6
		F			1	20	4	19	9	37,5	14	27,4
	Inmate Employment	A	2	66,7	9	100	6	75	12	63,2	29	74,4
		F	1	33,3			2	25	7	36,8	10	25,6
	Technical Services	A	1	100	7	100	14	87,5	16	59,3	38	74,5
		F					2	12,5	11	40,7	13	25,5
	Staff Training and Development	A	1	100	1	100	4	100	5	38,5	11	57,9
		F							8	61,5	8	42,1
	Security	A	2	100	7	87,5	7	87,5	15	50	31	64,6
		F			1	12,5	1	12,5	15	50	17	34,5
Deputy Commissioner Policy Planning and Administration	Policy Planning and Systems	A	4	100	9	90	20	87	15	62,5	48	78,7
		F			1	10	3	13	9	37,5	13	21,3
	Administration	A			2	100	4	57,1	25	45,5	31	48,4
		F					3	42,9	30	54,5	33	51,6
	Personnel	A	1	100	5	71,4	9	42,9	11	37,9	26	44,8
		F			2	28,6	12	57,1	18	62,1	32	55,2
	Finance	A			5	100	13	68,4	31	68,9	49	70
		F	1	100			6	31,6	14	31,1	21	30
TOTAL		A	15	83,3	66	86,8	107	72,8	165	52,9	353	63,9
		F	3	16,7	10	13,2	40	27,2	147	47,1	200	36,1
			18		76		147		312		553	

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7217

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

JUILLET 1984

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
I.	LA VÉRIFICATION: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	1
II.	ORGANISATION ET MANDAT DU SCC	1
III.	RÉSUMÉ DU RAPPORT	2
IV.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	4
	A. GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	4
	B. SERVICE AU PUBLIC	8
	C. LANGUE DE TRAVAIL	24
	D. PARTICIPATION ÉQUITABLE	29
V.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	31

I. LA VÉRIFICATION: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Cette vérification a été effectuée, au cours de l'été 1983, par le Bureau du Commissaire aux langues officielles dans le cadre de son programme régulier d'évaluation des institutions fédérales. La vérification visait à évaluer dans quelle mesure le Service correctionnel du Canada (SCC) se conforme aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Elle a porté sur quatre thèmes principaux: la gestion des langues officielles, le service au public, la langue de travail et la participation équitable des membres des deux groupes linguistiques. Les données de ce rapport sont le résultat de près de deux cents entrevues d'employés de l'administration centrale, des cinq bureaux régionaux et de quelques-uns des établissements de détention et des bureaux des libérations conditionnelles du SCC (les centres visités sont énumérés à l'Annexe A). Les membres de l'équipe de vérification ont également rencontré des représentants des comités de détenus et des syndicats des établissements visités. De plus, une étude de la documentation pertinente a été effectuée de même qu'une vérification par échantillonnage de la correspondance de l'administration centrale.

L'équipe de vérification tient à remercier le personnel du Service correctionnel de sa collaboration tout au cours de l'enquête.

II. ORGANISATION ET MANDAT DU SCC

Le SCC est responsable de l'administration de tous les pénitenciers fédéraux. Cette responsabilité englobe la surveillance et la préparation à la réintégration sociale des détenus condamnés à des peines d'emprisonnement de deux ans et plus. Le service s'occupe également de la libération conditionnelle des détenus suite aux décisions de la Commission des libérations conditionnelles.

Au moment de l'étude, le SCC comptait 60 pénitenciers et 74 bureaux des libérations conditionnelles. Son effectif s'établissait à 10 148 employés qui ont à s'occuper de plus de 11 000 détenus. On trouvera à l'Annexe B un organigramme schématique du Service correctionnel.

III. RÉSUMÉ DU RAPPORT

La haute direction du SCC accorde une grande importance à la question des langues officielles, mais il reste encore beaucoup à faire pour en arriver à une situation satisfaisante dans ce domaine. La politique du SCC est adéquate et complète. Ce n'est toutefois que depuis peu que ses composantes sont tenues de préparer un plan des langues officielles et la mise en oeuvre de la politique en a été retardée. Même si des objectifs ont été fixés pour les différents secteurs d'activité, les gestionnaires n'ont pas tous été consultés lors de cette planification. La plupart ont déclaré qu'ils n'étaient pas imputables de la gestion du programme des langues officielles dans leur secteur d'activités. Les employés sont inégalement informés de leurs droits et obligations linguistiques et plusieurs d'entre eux sont insensibles aux droits des détenus à obtenir des services dans leur langue. Les nombreuses études des deux dernières années et les plans d'action qui corrigeraient les lacunes ne font l'objet d'aucun contrôle systématique.

Le SCC traite avec ses correspondants dans la langue de leur choix. Il a aussi entrepris un programme visant à rendre bilingue, d'ici la fin de 1984, toute la signalisation dans l'ensemble de ses établissements et bureaux. Le visiteur toutefois, s'il est de langue minoritaire, risque fort de ne pas être accueilli dans sa langue dans plusieurs pénitenciers et bureaux en raison de la faible capacité bilingue des préposés à l'accueil.

Les établissements du Québec et celui de Dorchester disposent généralement d'une capacité bilingue suffisante pour assurer les services aux détenus dans les deux langues, mais la situation est beaucoup moins reluisante dans les autres régions. De plus, les détenus doivent souvent insister pour obtenir des services dans leur langue. Le Service correctionnel devra embaucher plus de personnel bilingue en activant son Programme national de recrutement. Il devra aussi accélérer la formation linguistique de ses employés et réduire la proportion élevée de ses postes bilingues (plus de 33%) n'exigeant que la norme minimale de bilinguisme.

Tandis que les régions de l'Ontario, des Prairies et du Pacifique ont l'anglais comme langue de travail, la région du Québec n'utilise que le français. Au Nouveau-Brunswick, le français est maintenant utilisé dans certaines unités administratives mais, dans l'ensemble, l'anglais prédomine largement au travail. La même situation existe à l'administration centrale, en raison notamment de l'unilinguisme d'un grand nombre de gestionnaires. Plusieurs documents de travail restent à traduire et les communications avec les régions du Québec et de l'Atlantique se font souvent en anglais seulement. Les services centraux et personnels sont généralement disponibles dans les deux langues.

Des 10 148 employés du SCC, 6 891 sont anglophones (67,9%) et 3 257, francophones (32,1%). Ce partage équilibré en apparence dissimule toutefois de très sérieuses disproportions régionales. Les régions du Québec, de l'Ontario, des Prairies et du Pacifique comptent peu de membres du groupe minoritaire. La situation laisse particulièrement à désirer au Québec, où on ne compte que 12 anglophones sur 2 912 employés. La région de l'Atlantique compte pour sa part 10,2% d'employés francophones. L'effectif du quartier général du SCC est composé à 64% d'anglophones et à 36% de francophones, mais ces derniers sont peu nombreux aux échelons supérieurs.

IV. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A) GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1) Politique

Les principes du Service correctionnel en matière de langues officielles sont énoncés dans plusieurs documents: la directive du Commissaire et l'instruction divisionnaire sur les services bilingues aux détenus; les instructions traitant des demandes régionales de traduction, de la langue de travail, de la dotation des postes bilingues; le plan des langues officielles; la brochure "Droits et devoirs des employés" de même que le petit manuel remis aux détenus et intitulé "Droits et responsabilités des détenus". La politique du SCC en ce domaine est ainsi passablement complète, surtout depuis la parution à la mi-août 1983 du "Guide du gestionnaire" qui regroupe les principales directives pertinentes. La plaquette "Droits et devoirs des employés", conçue il y a plus de 3 ans, devrait être rafraîchie pour tenir compte des dernières modifications du programme des langues officielles et pour affirmer davantage les droits linguistiques des détenus.

La politique du Service correctionnel en matière de services aux détenus garantit à ces derniers les droits linguistiques reconnus à la collectivité en vertu de la Loi sur les langues officielles. Elle fait la distinction entre "services essentiels" qui doivent être disponibles dans les deux langues officielles dans chaque unité administrative et "services additionnels" dont la prestation est soumise aux impératifs de la demande. Elle désigne comme services essentiels: la libération conditionnelle, la médecine, la psychiatrie, la psychologie, l'infirmerie, le classement, l'aumônerie, les sessions d'orientation et le tribunal disciplinaire. Les services d'éducation ne font toutefois pas partie de cette liste. Des 22 écoles qu'on trouve dans les

établissements, seule celle du pénitencier de Leclerc offre la formation académique et professionnelle dans les deux langues. L'inclusion de l'éducation des détenus parmi les services essentiels fait présentement l'objet d'études au SCC. Cette initiative mérite tout notre appui.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

1. **d'inclure l'éducation des détenus à la liste des services considérés comme essentiels dans sa politique en matière de langues officielles.**

2) Information des employés

Malgré l'éventail de directives en vigueur au SCC, un grand nombre d'employés méconnaissent les exigences de la Loi sur les langues officielles. Alors que les gestionnaires sont en général mieux informés que les employés à ce sujet et bien que le personnel en poste à l'administration centrale soit plus conscient de ses responsabilités que celui des régions, il reste à faire un énorme travail de sensibilisation aux droits linguistiques des détenus et du public. Le service dans la langue minoritaire n'est jamais spontanément offert, même lorsqu'il est disponible. Les détenus doivent insister pour obtenir d'être servis dans leur langue et ces services leur seront généralement refusés s'ils sont le moindrement bilingues.

Le SCC s'est doté d'un programme élaboré de formation de ses employés, mais aucune information n'y est toutefois dispensée en matière de langues officielles, que ce soit pendant la formation de base des nouveaux agents, ou au cours des séances de recyclage ou de perfectionnement.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

2. a) de mettre sur pied, dans le cadre de son programme régulier de formation du personnel, des séances d'information destinées à tous les employés pour les sensibiliser à leurs droits et devoirs en matière de langues officielles et pour faire connaître ses objectifs et ses politiques dans ce domaine; et

b) de faire périodiquement des rappels à ses employés concernant sa politique en matière de langues officielles.

3) Imputabilité et planification

La responsabilité de la mise en oeuvre du programme des langues officielles incombe à la haute direction du SCC. Celle-ci accorde une grande importance à cette question, mais elle n'a pas encore réussi à rendre ses cadres imputables de la gestion des langues officielles dans leur secteur d'activités. Ce n'est que depuis 1982 que l'organisme exige de ses unités administratives la préparation d'un plan des langues officielles. Alors qu'à l'administration centrale, le plan de 1982-1983 a été préparé par un petit groupe de gestionnaires seulement, au Québec et dans le Pacifique on y a repris intégralement celui de l'année précédente. Dans les Prairies, on s'est contenté de reprendre les correctifs que nous avions suggérés lors de nos visites de 1982 et 1983. A Ottawa, plusieurs gestionnaires ne connaissaient rien des objectifs de leur secteur. Dans les régions, la préoccupation linguistique des gestionnaires se résume souvent à respecter l'identification linguistique des postes subalternes lors de la dotation.

Depuis un an le formulaire d'appréciation de rendement fait spécifiquement mention de la réalisation des objectifs des langues officielles par l'employé. La grande majorité des interviewés ont

cependant affirmé n'avoir jamais été évalués à cet égard. Seuls quelques gestionnaires supérieurs à Ottawa semblaient être au courant de cet aspect de l'évaluation du rendement.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

3. **d'exiger de tous ses gestionnaires principaux, à l'administration centrale et dans les régions, qu'ils fixent des objectifs linguistiques précis pour leurs unités.**

4. **de tenir compte, à l'occasion de l'appréciation du rendement de ses gestionnaires, des résultats obtenus dans la réalisation de leurs objectifs linguistiques.**

La division des langues officielles, qui est rattachée à la direction générale du Personnel, seconde la haute direction dans l'application du programme des langues officielles. Au moment de l'étude, la DLO comptait 10 employés dont 7 agents. Le poste de coordonnateur-ombudsman en matière de langue de travail venait à peine d'être doté après être demeuré vacant plus d'un an. Selon l'organigramme, chacun des bureaux régionaux devrait compter un coordonnateur des langues officielles. A l'été de 1983 cependant, les régions du Pacifique, du Québec et de l'Atlantique ne disposaient d'aucun coordonnateur.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

5. **de voir à ce que chaque région se dote d'un coordonnateur des langues officielles.**

4) Mécanismes de contrôle

La DLO est appelée, dans le cadre du règlement de plaintes par exemple, à mener des enquêtes un peu partout au SCC. Le Bureau de l'Inspecteur général accorde aussi une grande attention aux langues officielle dans son programme régulier de vérification et d'inspection des unités administratives. Suite à leurs enquêtes, ces deux groupes font part de leurs observations et suggèrent des correctifs aux directeurs des établissements ou des services. Notre Bureau a aussi, en collaboration avec le SCC, effectué 25 mini-vérifications dans les établissements des Prairies et 3 dans ceux de la région du Pacifique depuis mars 1982. Ces vérifications ont donné lieu à la préparation, pour chaque établissement visité, d'un plan d'action visant à corriger les principales lacunes. A l'exception des quelques progrès notés au pénitencier d'Edmonton, la situation ne s'était guère améliorée là où nous sommes allés au cours de notre vérification. Cette situation est le résultat de l'absence de mesures systématiques de contrôle. Plus souvent qu'autrement, les correctifs proposés ne comportent aucune échéance quant à leur mise en oeuvre et ne sont assortis d'aucun mécanisme de suivi.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

6. de raffermir son programme d'évaluation en matière de langues officielles en y ajoutant des mécanismes systématiques de contrôle pour s'assurer de la réalisation de ses objectifs dans des délais acceptables.

B) SERVICE AU PUBLIC

La population carcérale constitue le principal public du SCC et la responsabilité de la prestation directe des services aux détenus incombe presque entièrement aux établissements de détention et aux bureaux des libérations conditionnelles. Le rôle de

l'administration centrale en matière de services aux détenus consiste essentiellement à élaborer et à diffuser des politiques appropriées ainsi qu'à en contrôler l'application. Bien entendu, l'administration centrale communique parfois avec les détenus. Elle traite de même avec les membres de leur famille, leurs avocats, les groupes et associations humanitaires préoccupés de réhabilitation ou des droits de la personne. Elle négocie avec les clients de ses industries*, avec la presse et le grand public.

La directive du Commissaire sur les services bilingues offerts aux détenus est la pierre angulaire de la politique des langues officielles du SCC. Une étude menée à l'été de 1981 par le Bureau de l'Inspecteur général a cependant montré que le degré de mise en oeuvre de cette politique variait d'une région à l'autre. Notre vérification a révélé que, malgré certains efforts pour assurer une plus grande uniformité dans la qualité des services offerts, cet état de choses existait toujours. Nous avons néanmoins pu dégager certains traits communs pour l'ensemble des régions. Nous présentons d'abord ces constatations générales avant de brosser un tableau pour chacune des régions.

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Malgré les efforts de certaines régions pour assurer des services au grand public dans les deux langues, plusieurs lacunes ont été notées à ce chapitre. Ainsi, à l'exception de la région de l'Ontario où l'on s'efforce d'identifier le Service correctionnel dans les deux langues, l'accueil téléphonique est généralement unilingue. A l'exception de quelques pénitenciers du Québec et du

---

* Le SCC fabrique, dans quelques-uns de ses établissements, un petit nombre de produits commercialisés sous la marque de commerce Corcan et constitués principalement de mobilier de bureau, de boîtes à courrier, de chaussures et de vêtements.

Nouveau-Brunswick, les agents de faction à l'entrée ne sont pas en mesure d'accueillir les visiteurs dans les deux langues.

Les contractuels chargés de la fouille des visiteurs ne sont pas toujours bilingues non plus. Ces services sont offerts par des agences de sécurité en vertu d'ententes avec le SCC. Quelques contrats de service dont celui pour l'établissement Leclerc contiennent une clause de bilinguisme, mais la plupart n'en comportent pas. La même remarque vaut pour les ententes avec les agences ou organismes qui assurent d'autres types de services, comme la réception téléphonique ou la gestion de centres correctionnels communautaires et de maisons de transition pour le compte du SCC. Par ailleurs lorsque le bilinguisme est exigé, celui-ci ne fait l'objet d'aucun contrôle par le SCC.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

7. **a) d'exiger des services bilingues de ses contractuels appelés à agir en son nom auprès des détenus ou du public; et**

   b) de s'assurer du respect de cette clause par les contractuels.

Le Service correctionnel a entrepris au cours de la dernière année un programme complet pour rendre bilingue toute la signalisation de ses établissements et bureaux. On accorde la priorité aux panneaux placés à l'extérieur des pénitenciers et on compte compléter le programme d'ici la fin de 1984. Il s'agit là d'une initiative heureuse. Au cours de récentes discussions à ce sujet avec les responsables du programme, nous avons cependant fait valoir que le SCC devrait établir les contrôles appropriés pour veiller à la qualité des panneaux dans chaque langue et pour éviter la prolifération de panneaux qui ne seraient pas normalisés.

En ce qui concerne les services assurés aux détenus, l'équipe de vérification a constaté que les prisonniers n'étaient pas toujours bien renseignés au sujet de leur droit à obtenir des services dans leur langue. De plus, lorsque les services étaient disponibles dans les deux langues, les détenus n'étaient pas toujours mis au courant de cette situation. A leur admission dans un centre de détention, ils ne reçoivent d'ailleurs pas d'information sur les services qui sont disponibles dans les deux langues et sur la façon de les obtenir.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

8. de mieux renseigner les détenus sur leurs droits linguistiques, notamment en les mettant au courant des services qui sont disponibles dans les deux langues au moment de leur admission dans un centre de détention.

Dans plusieurs établissements, les services dans la deuxième langue officielle ne sont pas offerts de façon spontanée. Les détenus du groupe linguistique minoritaire doivent en effet insister ou encore dans certains cas déposer des griefs pour obtenir des services dans leur langue. Bien souvent on se contentera d'offrir des services dans la langue seconde uniquement aux détenus complètement unilingues. Cette façon de voir les choses se reflète d'ailleurs dans la méthode de comptabilisation de la demande dans plusieurs pénitenciers. Ainsi on ne tient compte que du nombre de détenus unilingues pour établir la demande de services dans la langue minoritaire.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

9. a) de rappeler aux employés leur obligation d'offrir de façon spontanée les services aux détenus dans l'une et l'autre langues officielles; et

b) de se baser sur le critère de la première langue officielle des détenus pour établir la demande de services dans chaque langue.

La région du Québec et le pénitencier de Dorchester réussisent assez bien à offrir des services bilingues aux détenus, bien qu'on y ait relevé un certain nombre de lacunes comme nous le verrons plus bas. Ailleurs, les services en langue française sont très souvent déficients surtout concernant la gestion des cas, les services de santé, les sessions d'orientation, la formation et le tribunal disciplinaire. Tel que démontré dans les paragraphes sur les régions, les lacunes sont attribuables en grande partie au nombre limité d'employés bilingues dans plusieurs établissements et aux exigences linguistiques peu élevées qui sont rattachées à un grand nombre de postes bilingues. Des quelque 9 600 employés répartis dans les cinq régions, seulement 867 (9%) sont bilingues en principe, sinon en fait. Si l'on exclut le nombre d'employés bilingues affectés au Québec, les quatre autres régions n'en comptent que 288, ce qui ne représente que 4% du total de leurs postes. Hors de la région de la Capitale nationale, 46% des postes bilingues ne requièrent que le niveau A, ce qui est nettement insuffisant.

Le Comité exécutif a tenté de corriger cette situation en créant à l'automne 1982 le programme national de recrutement qui visait à faciliter l'embauche d'un personnel bilingue dans les régions. Malheureusement ce programme a été peu utilisé. Entre avril 1982 et août 1983, les régions n'ont doté que 156 postes bilingues sur un total de 2 833, soit une proportion de 5,5%. La région de l'Ontario n'a doté que 14 postes bilingues sur 524 durant cette même période. Signalons toutefois la bonne performance de l'Atlantique qui a comblé une quarantaine de postes bilingues dont 27 de façon impérative. Plusieurs régions n'ont pas non plus eu recours assez souvent à la formation linguistique pour augmenter leur capacité bilingue. D'avril 1982 à août 1983, environ 350 employés des régions ont suivi des cours de langue. L'Atlantique fait meilleure figure à ce chapitre, puisqu'elle a fourni de la formation linguistique à près de 150 personnes.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

10. d'augmenter sa capacité d'offrir ses services aux détenus dans les deux langues officielles:

a) en accélérant le recrutement d'agents bilingues;

b) en rehaussant le profil linguistique des postes qui n'exigent actuellement qu'une connaissance minimale de l'une ou l'autre langue officielle;

c) en offrant des cours de langue aux employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

La capacité bilingue des tribunaux disciplinaires est adéquate dans la région du Québec. La situation est moins satisfaisante à cet égard dans la région de l'Atlantique où il n'y a qu'un seul président bilingue. Ailleurs, le service en français n'est disponible que par l'entremise d'interprètes. Cependant, de nouveaux présidents pour les tribunaux disciplinaires de l'Ontario, des Prairies et du Pacifique seront nommés sous peu. Ces nominations relèvent du Sblliciteur Général et le Commissaire du Service correctionnel a recommandé l'embauche d'un président apte à s'occuper des détenus francophones de ces régions. Les services d'aumônerie sont généralement offerts dans les deux langues partout au pays.

Affichées aux babillards, transmises à la radio ou dans les journaux internes, les communications administratives adressées aux détenus sont presque toujours unilingues sauf les quelques exceptions notées à l'établissement Leclerc et aux pénitenciers de Dorchester et de Kingston. De la même manière, les appels à l'interphone et les ordres donnés aux détenus par les gardiens se font toujours dans la langue de la région - le français au Québec, l'anglais ailleurs - même lorsqu'ils s'adressent à un détenu de l'autre langue officielle.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

11. de s'assurer que les communications adressées à l'ensemble des détenus soient dans les deux langues et que celles concernant un détenu sont dans la langue préférée de ce dernier.

Le Service n'a pas encore résolu l'épineux problème de la traduction et de la standardisation des milliers de formulaires unilingues utilisés dans ses établissements. Le travail a été commencé, mais à ce jour on n'a réussi à rendre bilingues qu'environ 600 formulaires sur quelque 10,000. Ce problème avait pourtant déjà été identifié dans une instruction divisionnaire de 1974, mais peu de progrès a été réalisé depuis.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

12. d'établir un plan comportant des échéances précises afin de rendre bilingues dans un délai raisonnable tous ses formulaires.

1) <u>Région de l'Atlantique</u>

Cette région comprend les quatre provinces de l'Atlantique. Ses 6 centres de détention s'occupaient de 1 128 détenus dont 32 (2,8%) étaient considérés comme unilingues francophones et 114 (10,1%) comme bilingues. A l'été de 1983, elle comptait 884 employés dont 113 (12,8%) étaient considérés bilingues. Vingt-huit pour cent des postes bilingues n'exigeaient que la connaissance minimale de l'une ou l'autre langue, ce qui réduit dans les faits le nombre des personnes aptes à assurer leurs services dans les deux langues.

La région de l'Atlantique a fait des efforts sérieux au cours des deux dernières années pour augmenter sa capacité bilingue en recourant notamment à la dotation impérative et à la formation linguistique. Elle prend de plus des dispositions pour faire du nouveau pénitencier présentement en construction à Renous, au Nouveau-Brunswick, une institution dont le bilinguisme sera exemplaire.

Les bureaux de l'administration régionale comptaient 64 employés dont 24 (37,5%) étaient bilingues. Cependant, ces bilingues se retrouvent surtout à la section du personnel et parmi le personnel de soutien. Huit des vingt employés du Bureau de district des libérations conditionnelles de Moncton étant bilingues, les services pouvaient s'obtenir en français et en anglais. L'accueil et la signalisation étaient bilingues.

Les deux principaux pénitenciers de l'Atlantique sont l'institution de Springhill qui ne comptait que trois employés bilingues et le Pénitencier de Dorchester qui disposait de 62 agents bilingues, soit 17,5% de son personnel. La proportion des détenus considérés comme unilingues français et ceux jugés comme bilingues s'établissait à 9% à Springhill (43) et à 17% à Dorchester (66).

La disponibilité des services essentiels en français est inacceptable à Springhill tandis que Dorchester parvient à dispenser au moins aux détenus unilingues français la plupart des services essentiels en français. Les services de santé de même que la gestion des cas sont cependant plus difficilement accessibles en français, vu le petit nombre d'agents bilingues dans ces secteurs. Leur prestation nécessite parfois le recours à un interprète, rôle souvent tenu par un codétenu. Les services du tribunal disciplinaire sont accessibles en français, même si les arrangements administratifs requis sont complexes. La bibliothèque est pourvue d'un certain nombre de livres français, mais toutes les activités sociales et récréatives se déroulent en anglais. Même si elle dispose de ressources bilingues suffisantes, l'école ne dispense aucun cours en français.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

13. **de poursuivre plus activement ses efforts en vue d'offrir toute la gamme des services essentiels en français dans ses bureaux et établissements de la région de l'Atlantique en mettant l'accent sur la gestion des cas, les services de santé et les cours de formation.**

2) Région du Québec

Avec ses 3 407 détenus et ses 2 912 employés, la région du Québec est la plus grande de toutes les régions du SCC. Elle est aussi la mieux pourvue en effectifs bilingues (579, soit 19,9%) et les services essentiels sont généralement disponibles dans les deux langues. Des déficiences ont cependant été notées concernant la gestion des cas, les sessions d'orientation et les communications dans les trois établissements visités (Leclerc, Cowansville et le Centre régional de réception). Le nombre d'agents de gestion des cas et d'agents d'unité résidentielle bilingues est insuffisant dans ces trois institutions pour assurer la gestion des cas de tous les anglophones dans leur langue. Au centre régional de réception, on se contente de remettre aux détenus anglophones un feuillet résumant sommairement les services disponibles, alors qu'on offre aux détenus francophones une séance d'information d'une heure sur les services d'orientation au moyen d'exposés et d'un montage audio-visuel. De plus, un des nombreux tests d'orientation n'était pas disponible en anglais.

Les difficultés concernant la prestation de services en anglais sont en grande partie imputables à une mauvaise identification linguistique: 408 (70,5%) de ses 579 postes bilingues n'exigent que la norme minimale en anglais. On tient trop souvent pour acquis que l'employé peut s'acquitter de ses responsabilités dans sa langue seconde et on exige plus souvent le bilinguisme des superviseurs plutôt que des agents qui ont pourtant des contacts plus réguliers avec les détenus. Les exigences linguistiques des postes font heureusement l'objet d'une révision visant à refléter plus adéquatement le bilinguisme réel des employés et les besoins véritables.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

14. de compléter la révision des exigences linguistiques des postes dans la région du Québec en vue d'accroître la capacité des établissements de cette région d'offrir leurs services en anglais.

Plus de 40% des employés (94/226) du Bureau de l'administration régionale sont bilingues et celui-ci peut offrir ses services dans les deux langues sans difficulté. Il en va de même du bureau de district des libérations conditionnelles du Montréal métropolitain. De ses 7 employés, 4 sont bilingues et se partagent la surveillance des ex-détenus anglophones. Il se produit parfois des erreurs d'attribution au moment de ce partage entre agents bilingues et unilingues, en raison de l'absence d'indication de la langue préférée des détenus sur les documents en provenance des pénitenciers. Les rencontres d'information sur le programme de libération, organisées par les agents des libérations conditionnelles en milieu pénitentiaire, ne sont offertes qu'en français.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

15. a) de mettre en application son instruction divisionnaire concernant l'identification au dossier de la langue préférée du détenu; et

b) de s'assurer que les séances d'information sur le programme de libération conditionnelle sont offertes dans les deux langues officielles.

3) Région de l'Ontario

La région de l'Ontario compte 2 885 détenus. Ses employés, au nombre de 2 311, sont répartis entre les bureaux de l'administration régionale, le centre d'orientation du personnel, le collège correctionnel, de même qu'entre la trentaine de centres de détention et de bureaux des libérations conditionnelles.

Avec seulement 108 employés bilingues (4,7% de l'effectif), cette région ne peut pas offrir aux détenus francophones des services adéquats dans leur langue. Chacun des pénitenciers visités compte un nombre insuffisant de bilingues parmi ses agents de gestion des cas et ses agents d'unité résidentielle. Les détenus francophones ne leur sont donc confiés que s'ils éprouvent de sérieuses difficultés en anglais ou s'ils en font la demande expresse. Depuis peu, les services médicaux et infirmiers sont disponibles en français quelques heures par jour dans chacun des centres.

L'entière responsabilité des services en français repose sur une poignée d'agents bilingues chargés à la fois des séances d'orientation, de la gestion des cas, du développement social et des griefs. De tels arrangements laissent à désirer. C'est ainsi qu'à Millhaven, par exemple, les services en français sont presque inexistants après 16 heures, faute de personnel bilingue. De plus, dans toute la région, les services du tribunal disciplinaire ne sont accessibles en français que par l'entremise d'interprètes et les avis de rendement, comme les rapports d'infraction aux règlements, sont tous remis aux détenus en anglais seulement.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

16. de donner suite aux rapports de la DLO sur les exigences minimales de service concernant les bureaux et établissements de la région de l'Ontario afin de pouvoir y offrir tous les services essentiels en français.

4) Région des Prairies

Cette région du SCC comprend une partie de l'ouest de l'Ontario, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest. Elle compte 1 957 employés dont 40 (2%) seulement sont bilingues. De ses 2 174 détenus, 142 (6,5%) se déclarent unilingues français ou bilingues. Depuis mars 1982, à la demande du Sous-commissaire régional, nous avons effectué en collaboration avec le SCC des vérifications ponctuelles dans 25 des 27 centres de détention et bureaux des libérations conditionnelles de cette région et nous avons préparé un plan de redressement pour chacun d'eux. La présente vérification a donné l'occasion de vérifier les progrès réalisés depuis.

Nous avons noté une augmentation du nombre de postes bilingues; entre avril 1982 et août 1983, les établissements de la région ont en effet doté 17 postes bilingues. Le redressement de la situation aurait cependant exigé davantage. Le personnel bilingue est encore trop peu nombreux pour assurer aux détenus des services adéquats en français. Comme ailleurs, ce n'est souvent que suite à l'insistance des détenus que les rares services bilingues sont offerts. C'est le cas des pénitenciers d'Edmonton, de la Saskatchewan, de Drumheller et de Stony Mountain qui possèdent pourtant une certaine capacité de gestion des cas en français. Les séances d'orientation ne sont offertes nulle part en français et la région ne compte qu'un seul psychologue bilingue. Les services médicaux et de santé sont tout aussi déficients avec quatre infirmières et un médecin généraliste bilingues seulement

pour l'ensemble de la région. Les services de psychiatrie font défaut en français et le tribunal disciplinaire n'est disponible en français que par l'entremise d'interprètes. Seule la formation par correspondance est accessible au détenu francophone. Quelques établissements disposent d'un certain nombre de livres et de journaux de langue française et d'autres offrent la télévision en français. Les bureaux des libérations conditionnelles de Winnipeg, d'Edmonton et de Calgary sont généralement en mesure de s'acquitter un peu mieux de leurs responsabilités linguistiques.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

17. de mettre en oeuvre les plans de redressement préparés pour les établissements et les bureaux de la région des Prairies, dans le cadre des vérifications faites conjointement par le Service correctionnel et notre Bureau.

5) Région du Pacifique

On dénombre dans cette région 1 531 employés et 1 537 détenus. Des premiers, 27 sont bilingues (1,8%) et des seconds 112 sont francophones, soit 7,3%. Là, comme ailleurs, les employés connaissent mal les exigences de la Loi sur les langues officielles et on a même tendance à décourager l'emploi du français par les rares employés bilingues. On ne leur permet pas en effet de rédiger en français les avis de rendement ou les rapports trimestriels qu'ils préparent à l'intention des détenus francophones. De plus, vu qu'ils sont peu nombreux, chaque demande de services en français équivaut pour eux à une charge supplémentaire de travail. Aussi, aucun des services aux détenus n'est-il offert activement, sauf peut-être au bureau des libérations conditionnelles de Vancouver où les détenus francophones exigeraient des services en français davantage que lorsqu'ils étaient incarcérés.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

18. d'accroître sans délai la capacité bilingue des bureaux et établissements du Pacifique afin de pouvoir servir plus adéquatement les détenus francophones dans leur langue.

6) Administration centrale

L'administration centrale du SCC comptait, à la fin juin 1983, 553 postes occupés dont 375 (68%) exigeaient le bilinguisme. Ces postes bilingues étaient occupés à 85% par des titulaires satisfaisant aux exigences linguistiques. Ces données indiquent mal cependant les capacités réelles de l'administration centrale de servir le public francophone, puisque 20% des postes bilingues n'exigent que la connaissance minimale (norme A) de l'une ou l'autre langue. De plus, quelques directions et divisions ne comptent qu'un nombre limité d'employés pouvant s'exprimer en français et ceux-ci sont regroupés très souvent aux échelons hiérarchiques inférieurs. Ce sont celles de la Planification et des Systèmes, de l'Évaluation et des projets spéciaux, des Politiques, des Services techniques, des Services médicaux et de santé, des Programmes pour les détenus. Même le Secteur des Communications ne compte que très peu d'agents capables de répondre, en français, aux demandes verbales d'information en provenance du public et des médias.

Consciente de ces difficultés, l'administration centrale déploie des efforts louables de recrutement de personnel bilingue. Au cours de la vérification, un directeur général et deux Sous-commissaires bilingues sont venus se joindre à l'effectif. En 1982-1983, on a doté 145 postes dont 106 (73,1%) étaient des postes bilingues. On a eu recours à la dotation impérative en 39 occasions, soit dans une proportion de 26,9% de toute la dotation.

Le SCC consacre également des ressources importantes à la formation linguistique qu'il semble considérer de plus en plus comme partie intégrante du développement de carrière des employés. Entre avril 1982 et août 1983, il a ainsi inscrit à la formation linguistique 147 de ses 553 employés soit, 26,6%.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

19. de poursuivre activement ses efforts par le biais du recrutement de la formation linguistique et du rehaussement des exigences linguistiques des postes pour améliorer la capacité bilingue de l'administration centrale, en accordant la priorité aux directions les moins bien pourvues en bilingues.

L'administration centrale respecte dans sa correspondance la langue officielle choisie par ses interlocuteurs. La facturation des clients francophones de Corcan, est elle aussi adéquate, maintenant qu'elle a été centralisée à Ottawa. Cependant, les catalogues et la documentation sur les produits de Corcan ne sont pas tous bilingues; seuls les plus récents le sont.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

20. d'inventorier son matériel unilingue de publicité et d'information et de le traduire.

Nous avions noté un certain laisser-aller dans le domaine des expositions. Le matériel préparé à Ottawa est bilingue, mais le personnel régional affecté à l'accueil des visiteurs ne l'est pas toujours. A la fin d'août 1983, le SCC a participé aux expositions de Toronto et de Québec. Ce n'est que suite à nos discussions avec les responsables que le personnel qui y a été affecté était bilingue.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

21. de s'assurer que le personnel affecté aux différentes foires et expositions auxquelles il participe est en mesure de servir le public dans les deux langues officielles.

Le visiteur à l'édifice Sir Wilfrid Laurier n'est pas toujours accueilli dans sa langue, ni à l'entrée principale de l'édifice, ni aux étages. La répartition des horaires de travail des commissionnaires de faction à la porte centrale semble avoir été faite sans égard pour le service bilingue. Tout au cours de nos visites en juillet et en août, nous avons été accueillis le matin par trois anglophones unilingues et salués le soir par trois agents bilingues. Dans certaines divisions et directions du SCC (Services techniques, Services médicaux et de santé, Politique, Planification et Administration), nous avons été accueillis en anglais seulement. Nous avons pu observer également que l'accueil téléphonique était unilingue anglais dans près de la moitié des unités administratives.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

22. a) de prévoir un bilinguisme approprié chez toutes les équipes de commissionnaires affectées à l'entrée principale; et

b) de s'assurer que les préposés au téléphone et à l'accueil des visiteurs dans chaque direction sont renseignés au sujet de leurs obligations linguistiques et fournissent leurs services dans les deux langues.

C) LANGUE DE TRAVAIL

1) Les régions

Les régions de l'Ontario, des Prairies et du Pacifique ont l'anglais comme langue de travail. Les bureaux des libérations conditionnelles situés dans les régions bilingues de l'Ontario n'utilisent eux aussi que l'anglais, même si on y trouve une proportion élevée d'employés bilingues. L'administration de cette région ne fait d'ailleurs rien pour modifier cette situation et toutes les instructions et directives qui sont adressées à ces bureaux sont en anglais seulement.

Dans la région du Québec par contre, seul le français est utilisé. Les quelques employés anglophones qui se trouvent dans les régions bilingues ont même de la difficulté à obtenir leur documentation de travail dans leur langue et ils sont supervisés et évalués en français. Les instructions régionales de même que les ordres permanents des établissements, modifiés au début de 1983, n'avaient pas encore été traduits en anglais huit mois plus tard.

Dans l'Atlantique, le bureau régional, le pénitencier de Dorchester et le bureau des libérations conditionnelles de Moncton font graduellement place au français au travail. La performance de ce dernier bureau à cet égard surpasse d'ailleurs celle des deux autres. Les réunions du personnel se déroulent dans les deux langues et le choix de la langue de l'évaluation est laissé à l'employé. A l'administration régionale, l'unilinguisme des superviseurs constitue un empêchement majeur à une plus grande utilisation du français au travail. Seuls quelques secteurs peuvent effectivement travailler dans les deux langues et une seule appréciation du rendement a été préparée en français l'an dernier.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

23. de permettre à ses employés des régions bilingues de travailler dans la langue officielle de leur choix en mettant à leur disposition la documentation de travail nécessaire et en assurant leur supervision dans leur langue.

c) L'administration centrale

Malgré une représentation importante de francophones (36%) au siège du SCC à Ottawa et en dépit de certains efforts de redressement, l'anglais domine très largement comme langue de travail à l'administration centrale en raison de l'unilinguisme d'un grand nombre de gestionnaires des échelons intermédiaire et supérieur. Quelques unités de travail réussissent toutefois à faire une place plus convenable au français. Ce sont: la Division des relations de travail, la Division des langues officielles, une des sections du Bureau de l'Inspecteur général, et une autre aux Affaires des détenus.

Le Comité supérieur de gestion et le Comité exécutif exigent et obtiennent de plus en plus des présentations bilingues de la part de leurs directeurs généraux. Notons également la présence d'un coordonnateur-ombudsman en matière de langue de travail qui règle, à l'occasion de plaintes, certaines situations qui laissent à désirer. Il poursuit également un projet intéressant: mettre sur pied, en collaboration avec des universitaires, des cours de langue favorisant le bilinguisme réceptif.

1. La supervision et les évaluations de rendement

Des 200 postes de superviseurs à l'administration centrale, une quarantaine n'exigent que la connaissance de l'anglais et 25 des 160 autres sont occupés par des unilingues. Cette situation nuit sérieusement à toute initiative du SCC pour favoriser une plus

grande utilisation du français au travail. La direction des Services techniques et celle de la Formation et du perfectionnement du personnel sont les plus mal en point à cet égard. Seulement 28% et 33,3% de leurs surveillants respectifs sont bilingues.

Le SCC a récemment mis sur pied un programme minutieux d'appréciation du rendement de son personnel. On évalue entre autres les besoins de formation linguistique de l'employé, ainsi que le respect qu'il accorde à ses devoirs linguistiques. Toutefois, un petit nombre seulement des employés francophones de l'administration centrale ont reçu leur dernière appréciation de rendement en français. Par contre, c'est dans cette langue qu'ont été évalués quelques hauts gestionnaires anglophones. La première situation découle de l'atmosphère unilingue anglaise qui prévaut au travail de même que de la connaissance rudimentaire du français d'un bon nombre de superviseurs. La deuxième est attribuable à l'imprécision des directives à l'égard des évaluations qui doivent être faites dans la langue des subalternes et à l'absence de mécanismes qui permettraient à l'employé d'indiquer à son superviseur la langue officielle à utiliser pour son évaluation.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

24. a) d'établir un plan pour s'assurer que ses employés à Ottawa peuvent être supervisés dans leur langue et d'y rattacher des échéances précises; et

b) de s'assurer que les préférences linguistiques des employés sont respectées à l'occasion de la préparation des rapports d'appréciation du rendement.

2. La documentation de travail

La documentation de travail est adéquatement bilingue dans la plupart des composantes du SCC. Dans certaines unités cependant, de très nombreux documents de travail sont unilingues anglais. Par exemple, le "Policy Manual" de la division des Industries, le "Main Food Services Manual" des Services d'alimentation, le "Alphabetical Index Purchase Calendar" de la division Gestion, Matériel et Services qui continue d'ailleurs d'adresser mensuellement aux gestionnaires régionaux, dont ceux du Québec, une lettre unilingue intitulée "Calendar Requisition Report". Certains guides d'emploi des différents systèmes informatiques ne sont encore disponibles qu'en anglais et le "Plan de classification et de datation des documents" n'a été préparé qu'en anglais par la Gestion des dossiers. Lors de la révision du Manuel de gestion, le SCC a découvert 38 directives d'avant 1962 qui étaient toujours unilingues anglaises. On trouve partout dans les bureaux d'Ottawa des tableaux, des diagrammes, des graphiques, des vedettes-matière unilingues anglais. En outre, les trois-quarts des descriptions de tâches ne sont disponibles qu'en anglais. L'ampleur de ce problème requiert des mesures énergiques.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

25. d'inventorier sa présente documentation de travail, de la traduire lorsque nécessaire et d'instaurer des mesures de contrôle précises pour s'assurer que tous ses futurs documents de travail sont disponibles simultanément dans les deux langues.

3. Les communications avec les régions

En juillet et août derniers, nous avons procédé à une vérification, par échantillonnage, de la langue de communication de l'administration centrale avec les régions pour les six mois précédents. Les directives et les communications émanant du Bureau du Commissaire étaient bilingues sauf une lettre unilingue anglaise du 14 juillet 1983 à toutes les régions. La correspondance du Sous-commissaire à la Sécurité et celle de l'Accès à l'information étaient, pour cette période, rédigées dans les deux langues lorsqu'elles étaient destinées à l'ensemble des bureaux et dans la langue du destinataire lorsqu'elles s'adressaient spécifiquement à des gestionnaires des régions.

Il en va tout autrement des lettres, notes de service et télex émanant des autres composantes du quartier général. En dépit de l'Instruction divisionnaire HI-1, moins de la moitié des communications adressées à l'ensemble des régions sont bilingues. Beaucoup de notes unilingues anglaises ont pour destinataires les gestionnaires francophones de la région du Québec qui doivent les transmettre ensuite à leurs subalternes. Nous avons remarqué en outre quelques textes rédigés dans un français de mauvaise qualité. A l'exception des quelques notes bilingues de distribution générale, nous n'avons trouvé aucune communication bilingue destinée au bureau régional de l'Atlantique ou aux établissements du Nouveau-Brunswick.

Les rapports et les ébauches de politiques ou de procédures diffusés à des fins de commentaires constituent également un problème de taille. Toute cette documentation est unilingue anglaise, à l'exception des rapports pertinents au Québec rédigés par les Affaires des détenus ou le Bureau de l'Inspecteur général. Ces ébauches portent souvent la mention "traduction à suivre". De l'avis des interviewés, cette promesse n'est que rarement réalisée.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

26. de revoir ses pratiques en matière de communications de l'administration centrale avec les bureaux et les établissements régionaux et de s'assurer que ses directives en la matière sont appliquées.

4. Les services centraux et personnels

Nos interviewés ont relevé la disponibilité, dans les deux langues, de plusieurs services centraux et personnels. Certains ont évoqué l'unilinguisme anglais d'un des préposés au service de la paye et du seul coordonnateur à la Sécurité et l'hygiène au travail. D'autres ont souligné que le stage de formation des agents de gestion de cas n'avait été rendu disponible en français, à l'été 1983, que suite aux pressions des participants. Ce n'est qu'après de nombreuses demandes également que le cours de premiers soins a dernièrement été offert en français. Il y a donc des améliorations à apporter dans le secteur concerné.

D) PARTICIPATION ÉQUITABLE

Globalement, le SCC compte 6 891 anglophones (67,9%) et 3 257 francophones (32,1%). Toutefois, les deux groupes linguistiques sont très inégalement répartis parmi les effectifs des régions. La région du Pacifique ne compte que 1% d'employés francophones; celle des Prairies, 1,1%; l'Ontario, 1,3% et le Québec, 0,4% d'anglophones seulement. De ces régions, seul l'Ontario s'est fixé pour objectif de rehausser sa représentation du groupe minoritaire et d'atteindre 7%. La région de l'Atlantique compte pour sa part 10,2% d'employés francophones. Au Nouveau-Brunswick, où travaillent plus de 48% des employés de cette région, les francophones représentent 16,7% du personnel ce qui est insuffisant pour assurer certains des services, dont ceux de base comme la formation, par exemple, et est loin de correspondre aux 33,6% que représente la population francophone dans la province concernée.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

27. de s'assurer que ses effectifs des régions de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario sont plus représentatifs des groupes linguistiques qui composent la population régionale.

En septembre 1983, sur un effectif de 553 employés, l'administration centrale comptait 353 anglophones (64%) et 200 francophones (36%). Comme on pourra le vérifier au tableau qui suit, les francophones ne sont toutefois pas répartis équitablement entre les divers échelons administratifs. Le groupe de "direction" (EX) ne compte que 16,7% de francophones et le groupe de gestion supérieur (SM), 13,2% seulement. Des 200 francophones en poste à Ottawa, 147 (soit 73,5%) se retrouvent au niveau inférieur de la hiérarchie.

L'administration centrale du SCC s'est fixée certains objectifs très généraux concernant la participation équitable. Ainsi, depuis 1978, elle s'est engagée à "contrôler les facteurs qui démontrent la participation des francophones et des anglophones" et à "augmenter la représentation anglophone au Québec et la représentation francophone au Nouveau-Brunswick, en Ontario et dans certaines unités de travail de l'administration centrale". Elle n'a toutefois établi aucun plan précis avec des échéances et des objectifs pour chaque région et direction. Elle n'a pas non plus exercé de suivi pour s'assurer que des mesures étaient prises pour appliquer ces objectifs généraux.

Ainsi, rien n'a été fait pour corriger les disparités évidentes dans plusieurs directions. Signalons entre autres qu'il n'y aucun francophone parmi les gestionnaires supérieurs (SM-EX) des directions des Communications (29 employés), des Services médicaux et de Santé (16 employés), des Services techniques (51 employés) et de la Formation et Perfectionnement du Personnel (19 employés). Par contre les francophones sont sur-représentés dans l'entourage immédiat du Commissaire, son Bureau et le Secrétariat exécutif; 17 des 21 employés sont de langue française.

Nous recommandons en conséquence au SCC:

28. de revoir sa performance et sa planification en matière de participation équitable à l'administration centrale; de préciser davantage ses objectifs, les délais qu'il s'accorde pour les atteindre et les mesures de contrôle qu'il compte mettre en place pour évaluer les progrès.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Pour fins de commodité, les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les quatre grands thèmes de la vérification et sont suivies des commentaires du Service correctionnel à leur égard. (Notre traduction).

A. GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Nous recommandons en conséquence au SCC:

1. d'inclure l'éducation des détenus à la liste des services considérés comme essentiels dans sa politique en matière de langues officielles.

Ce point a été porté à l'attention du directeur de l'Éducation et de la Formation des détenus. Je suis d'accord avec le principe de la recommandation, mais sa mise en oeuvre se heurtera à de sérieuses difficultés. De plus, il sera sans aucun doute nécessaire que votre personnel et le mien aient des discussions en vue d'en arriver à une solution acceptable. D'ici une semaine, un représentant de mon personnel entrera en communication avec vos agents à ce sujet.

2. a) de mettre sur pied, dans le cadre de son programme régulier de formation du personnel, des séances d'information destinées à tous les employés pour les sensibiliser à leurs

droits et devoirs en matière de langues officielles et pour faire connaître ses objectifs et ses politiques dans ce domaine; et

b) de faire périodiquement des rappels à ses employés concernant sa politique en matière de langues officielles.

D'accord. J'ai demandé au directeur des langues officielles de communiquer avec le directeur général de la Formation du personnel et de l'Éducation pour voir à ce que les droits et devoirs linguistiques des employés soient intégrés à notre programme de formation de base. J'ai aussi demandé que la brochure actuelle sur les droits et devoirs des employés soit mise à jour et rééditée conformément à votre suggestion.

3. d'exiger de tous ses gestionnaires principaux, à l'administration centrale et dans les régions, qu'ils fixent des objectifs linguistiques précis pour leurs unités.

4. de tenir compte, à l'occasion de l'appréciation du rendement de ses gestionnaires, des résultats obtenus dans la réalisation de leurs objectifs linguistiques.

D'accord. Je prévois qu'un nouveau système de planification et d'évaluation sera en place à la fin de janvier 1985. La planification sera davantage axée sur le rôle des gestionnaires régionaux et des gestionnaires des établissements. De plus, je tiendrai compte des objectifs linguistiques dans le processus d'appréciation des gestionnaires supérieurs dont j'évalue personnellement le rendement et j'exigerai la même chose des gestionnaires régionaux et des gestionnaires des établissements. Les établissements et les bureaux de district possèdent déjà des plans linguistiques et l'évaluation des progrès vers l'atteinte de leurs objectifs sera faite.

5. de voir à ce que chaque région se dote d'un coordonnateur des langues officielles.

La région du Pacifique a entamé le processus de dotation d'un poste combinant la responsabilité des langues officielles et celle de l'action positive et nous avons prévu établir un poste semblable pour la région de l'Atlantique.

6. de raffermir son programme d'évaluation en matière de langues officielles en y ajoutant des mécanismes systématiques de contrôle pour s'assurer de la réalisation de ses objectifs dans des délais acceptables.

D'accord. Les lacunes du secteur sont connues. La Division des langues officielles termine tout juste le processus initial visant à aider chaque établissement et bureau de district à se fixer des normes. Maintenant que ces normes existent, il est essentiel de mettre en place un système de planification et d'évaluation. Ce système est en voie d'élaboration et aura été mis en oeuvre avant la fin de janvier 1985.

B. SERVICE AU PUBLIC

Nous recommandons en conséquence au SCC:

7. a) d'exiger des services bilingues de ses contractuels appelés à agir en son nom auprès des détenus ou du public; et

b) de s'assurer du respect de cette clause par les contractuels.

D'accord. Là où il faut fournir des services bilingues, nous veillerons à l'exiger dans les contrats. Nous intégrerons aussi la vérification de cet élément à nos systèmes de vérification et d'évaluation.

8. de mieux renseigner les détenus sur leurs droits linguistiques, notamment en les mettant au courant des services qui sont disponibles dans les deux langues au moment de leur admission dans un centre de détention.

D'accord. Tous les détenus d'un groupe minoritaire de langue officielle recevront le guide du détenu dans leur langue officielle. On les informera aussi des services qui leur sont accessibles et on leur remettra une liste des employés occupant des postes bilingues.

9. a) de rappeler aux employés leur obligation d'offrir de façon spontanée les services aux détenus dans l'une et l'autre langues officielles; et

   b) de se baser sur le critère de la première langue officielle des détenus pour établir la demande de services dans chaque langue.

D'accord. Je prendrai sans délai les mesures propres à améliorer la situation. J'ai demandé aux directeurs des établissements de rencontrer les employés plus fréquemment lors de réunions informelles regroupant tous les employés qui peuvent assister. Je leur demanderai de profiter de ces réunions pour faire la promotion de l'offre active. Cette mesure s'ajoute à l'engagement de revoir la brochure sur les droits et les devoirs linguistiques des employés; et d'inclure un module sur le sujet à notre programme de formation.

10. d'augmenter sa capacité d'offrir ses services aux détenus dans les deux langues officielles:

    a) en accélérant le recrutement d'agents bilingues;

D'accord. Une mesure en ce sens a déjà été amorcée. Le Service a déterminé combien de recrues bilingues il fallait en établissant des normes pour chaque établissement et bureau de district. Le programme de recrutement d'employés bilingues permet maintenant de satisfaire au besoin. Je suis certain que vous constaterez des résultats remarquables dès l'an prochain.

b) en rehaussant le profil linguistique des postes qui n'exigent actuellement qu'une connaissance minimale de l'une ou l'autre langue officielle;

J'ai récemment reçu de la Commission de la fonction publique des renseignements qui confirment, comme je le croyais, que l'ancien Examen de connaissance linguistique ne permettait pas d'évaluer efficacement les connaissances linguistiques de nos employés de la catégorie des opérations. Le nouveau Test d'interaction orale semble donner des résultats supérieurs. Ce nouveau test n'entrera officiellement en vigueur qu'en septembre 1984.

c) en offrant des cours de langue aux employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Nous mettons présentement la dernière main à une nouvelle politique sur les critères de sélection des candidats à la formation linguistique. Comme les ressources disponibles pour cette formation sont limitées et puisque cette formation permet d'assurer de meilleurs services au public et de répondre à d'autres besoins importants comme l'encadrement, j'aimerais que vous examiniez la politique proposée pour nous dire s'il s'agit, selon vous, d'un bon instrument de sélection des candidats à la formation linguistique. Si vous jugez cette façon de procéder adéquate, peut-être pourrions-nous convenir de n'évaluer que les résultats des employés qui suivent la formation linguistique, de sorte que ceux qui fournissent directement des services aux détenus et aux libérés conditionnels reçoivent la part des ressources en formation qu'il convient de leur consacrer.

Par ailleurs, je tiens à vous faire part de mon profond scepticisme quant à la valeur du programme régulier de formation linguistique pour les employés qui offrent directement des services aux détenus et aux libérés conditionnels. Nous trouvons que ce programme est, règle générale, inadéquat. Ceci étant dit, je sensibiliserai les gestionnaires à la nécessité de perfectionner les connaissances linguistiques des employés qui seront réellement en mesure d'améliorer les services en suivant la formation linguistique. Soulignons au passage que le Service prévoit engager 288 000 $ au titre de la formation linguistique pour l'exercice financier 1984-1985.

11. de s'assurer que les communications adressées à l'ensemble des détenus soient dans les deux langues et que celles concernant un détenu sont dans la langue préférée de ce dernier.

D'accord. Il s'agit là d'un des principaux éléments visés par notre projet de normes. Vous vous en doutez fort probablement, ce secteur est extrêmement complexe. Je pourrais presque vous garantir que le problème des documents écrits fournis à chaque détenu sera réglé dans un proche avenir. Les autres services dont vous faites mention comme l'information affichée sur les babillards ou transmise à la radio interne ou par les interphones, sont sujets aux conditions qui prévalent à l'échelon local et ils sont très difficiles à régir. Ces points seront étudiés plus en profondeur et votre bureau recevra un rapport vers la fin de septembre 1984.

12. d'établir un plan comportant des échéances précises afin de rendre bilingues dans un délai raisonnable tous ses formulaires.

D'accord. La prolifération de formulaires non normalisés est un problème qui nous occupe depuis longtemps déjà. Je demanderai d'accroître les efforts et, vers la fin de septembre 1984, je vous

présenterai un plan semblable à celui que nous avons préparé pour l'affichage. Tous les principaux formulaires utilisés à l'échelle nationale sont déjà bilingues.

13. de poursuivre plus activemen ses efforts en vue d'offrir toute la gamme des services essentiels en français dans ses bureaux et établissements de la région de l'Atlantique en mettant l'accent sur la gestion des cas, les services de santé et les cours de formation.

D'accord. Les trois secteurs que vous mentionnez sont déjà inclus dans le projet de normes. L'aspect linguistique de ces services et d'autres aussi, sera amélioré.

14. de compléter la révision des exigences linguistiques des postes dans la région du Québec en vue d'accroître la capacité des établissements de cette région d'offrir leurs services en anglais.

D'accord. Cette révision est maintenant terminée.

15. a) de mettre en application son instruction divisionnaire concernant l'identification au dossier de la langue préférée du détenu; et

    b) de s'assurer que les séances d'information sur le programme de libération conditionnelle sont offertes dans les deux langues officielles.

D'accord. La langue de chaque détenu sera précisée dans son dossier et on offrira des séances d'information en anglais sur le programme de libération conditionnelle.

16. de donner suite aux rapports de la DLO sur les exigences minimales de service concernant les bureaux et établissements de la région de l'Ontario afin de pouvoir y offrir tous les services essentiels en français.

D'accord. Le suivi sera effectué.

17. de mettre en oeuvre les plans de redressement préparés pour les établissements et les bureaux de la région des Prairies, dans le cadre des vérifications faites conjointement par le Service correctionnel et notre Bureau.

D'accord. Les plans sont actuellement en voie de mise en oeuvre.

18. d'accroître sans délai la capacité bilingue des bureaux et établissements du Pacifique afin de pouvoir servir plus adéquatement les détenus francophones dans leur langue.

D'accord. Le projet de normes est terminé dans la région du Pacifique et les mesures de redressement ont été amorcées.

19. de poursuivre activement ses efforts par le biais du recrutement, de la formation linguistique et du rehaussement des exigences linguistiques des postes pour améliorer la capacité bilingue de l'administration centrale, en accordant la priorité aux directions les moins bien pourvues en bilingues.

D'accord. Les mesures dont il est question se poursuivront.

20. d'inventorier son matériel unilingue de publicité et d'information et de le traduire.

D'accord. Tout le matériel unilingue sera inventorié et traduit. Toute exception sera portée à l'attention de notre agent de

liaison avec le CLO avec les explications voulues (par ex. des documents désuets).

21. de s'assurer que le personnel affecté aux différentes foires et expositions auxquelles il participe est en mesure de servir le public dans les deux langues officielles.

D'accord. On verra à ce qu'il y ait du personnel en mesure de servir le public dans les deux langues officielles lors des foires et des expositions.

22. a) de prévoir un bilinguisme approprié chez toutes les équipes de commissionnaires affectées à l'entrée principale; et

D'accord. On a présenté des demandes au Corps canadien des commissionnaires. On nous a assurés que les ressources bilingues voulues étaient disponibles.

b) de s'assurer que les préposés au téléphone et à l'accueil des visiteurs dans chaque direction sont renseignés au sujet de leurs obligations linguistiques et fournissent leurs services dans les deux langues.

D'accord. J'ai envoyé une note de service à tous les bureaux de l'administration centrale pour les informer de ces obligations et j'ai fourni à tous les bureaux une liste de réponses types pour aider ceux et celles qui pourraient éprouver de la difficulté.

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons en conséquence au SCC:

23. de permettre à ses employés des régions bilingues de travailler dans la langue officielle de leur choix en mettant à leur disposition la documentation de travail nécessaire et en assurant leur supervision dans leur langue.

D'accord. Des mesures ont été amorcées pour donner à tous les employés des régions bilingues la liberté de travailler dans la langue officielle qu'ils désirent.

24. a) d'établir un plan pour s'assurer que ses employés à Ottawa peuvent être supervisés dans leur langue et d'y rattacher des échéances précises; et

D'accord. La surveillance des employés dans la langue qu'ils désirent est essentielle aux bonnes relations de travail. Par l'intermédiaire de notre ombudsman, le coordonnateur de la langue de travail, nous encourageons le personnel d'encadrement à adopter une attitude des plus dynamiques à cet égard. Un plus grand nombre de postes de surveillants sont dotés à titre de "bilingue impératif" et plus de cours de formation linguistique sont offerts aux surveillants. Un plan sera établi pour garantir la continuité des mesures.

b) de s'assurer que les préférences linguistiques des employés sont respectées à l'occasion de la préparation des rapports d'appréciation du rendement.

D'accord. Ces préférences sont déjà respectées. On met bien en évidence les droits linguistiques des employés à cet égard dans le guide de l'évaluation des employés et aussi dans celui des gestionnaires. Le formulaire d'appréciation comporte un espace à cocher pour la préférence linguistique et le comité de révision des appréciations porte automatiquement toute anomalie linguistique à l'attention du surveillant.

25. d'inventorier sa présente documentation de travail, de la traduire lorsque nécessaire et d'instaurer des mesures de contrôle précises pour s'assurer que tous ses futurs documents de travail sont disponibles simultanément dans les deux langues.

D'accord. L'inventaire proposé sera mené à terme et un moyen de contrôle sera en place à la fin de septembre 1984.

26. de revoir ses pratiques en matière de communications de l'administration centrale avec les bureaux et les établissements régionaux et de s'assurer que ses directives en la matière sont appliquées.

D'accord. La situation sera examinée et les mesures correctives introduites.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Nous recommandons en conséquence au SCC:

27. de s'assurer que ses effectifs des régions de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario sont plus représentatifs des groupes linguistiques qui composent la population régionale.

D'accord. La région du Québec déploie beaucoup d'efforts, avec le concours du représentant du BCLO au Québec et Alliance Québec, pour recruter des employés anglophones. De même, les régions de l'Ontario et de l'Atlantique s'efforcent d'embaucher plus de francophones.

28. de revoir sa performance et sa planification en matière de participation équitable à l'administration centrale; de préciser davantage ses objectifs, les délais qu'il s'accorde pour les atteindre et les mesures de contrôle qu'il compte mettre en place pour évaluer les progrès.

D'accord. Le plan voulu sera préparé et un moyen de surveillance sera en place à la fin de septembre 1984.

ANNEXE A

ÉTABLISSEMENTS ET BUREAUX VISITÉS, PAR RÉGION

Atlantique (région 5)

Bureau régional, Moncton (N.-B.)

Bureau de district des libérations conditionnelles, Moncton (N.-B.)

Pénitencier Dorchester, Dorchester (N.-B.)

Établissement Springhill, Springhill (N.-E.)

Québec (région 4)

Bureau régional, Laval

Bureau de district des libérations conditionnelles, Montréal Métropolitain

Centre régional de réception, Ste-Anne-des-Plaines

Établissement Leclerc, Laval

Établissement Cowansville, Cowansville

Ontario (région 3)

Bureau régional, Kingston

Bureau de district des libérations conditionnelles, Sudbury

Bureau de district des libérations conditionnelles, Toronto

Centre régional de réception, Kingston

Prison des femmes, Kingston

Établissement Millhaven, Bath

Prairies (région 2)

Bureau régional, Saskatoon (Saskatchewan)

Bureau de district des libérations conditionnelles, Saskatoon

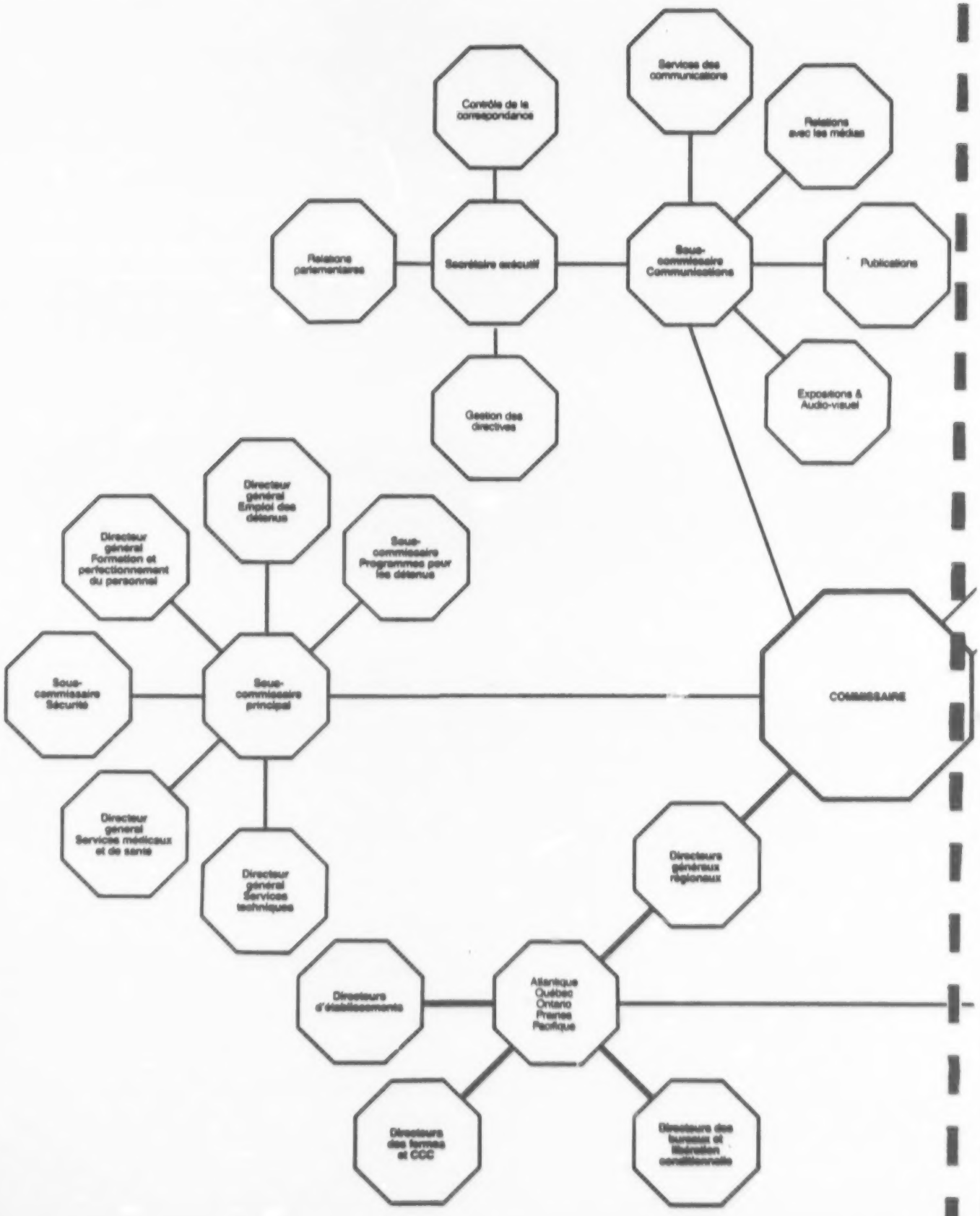
Pacifique (région 1)

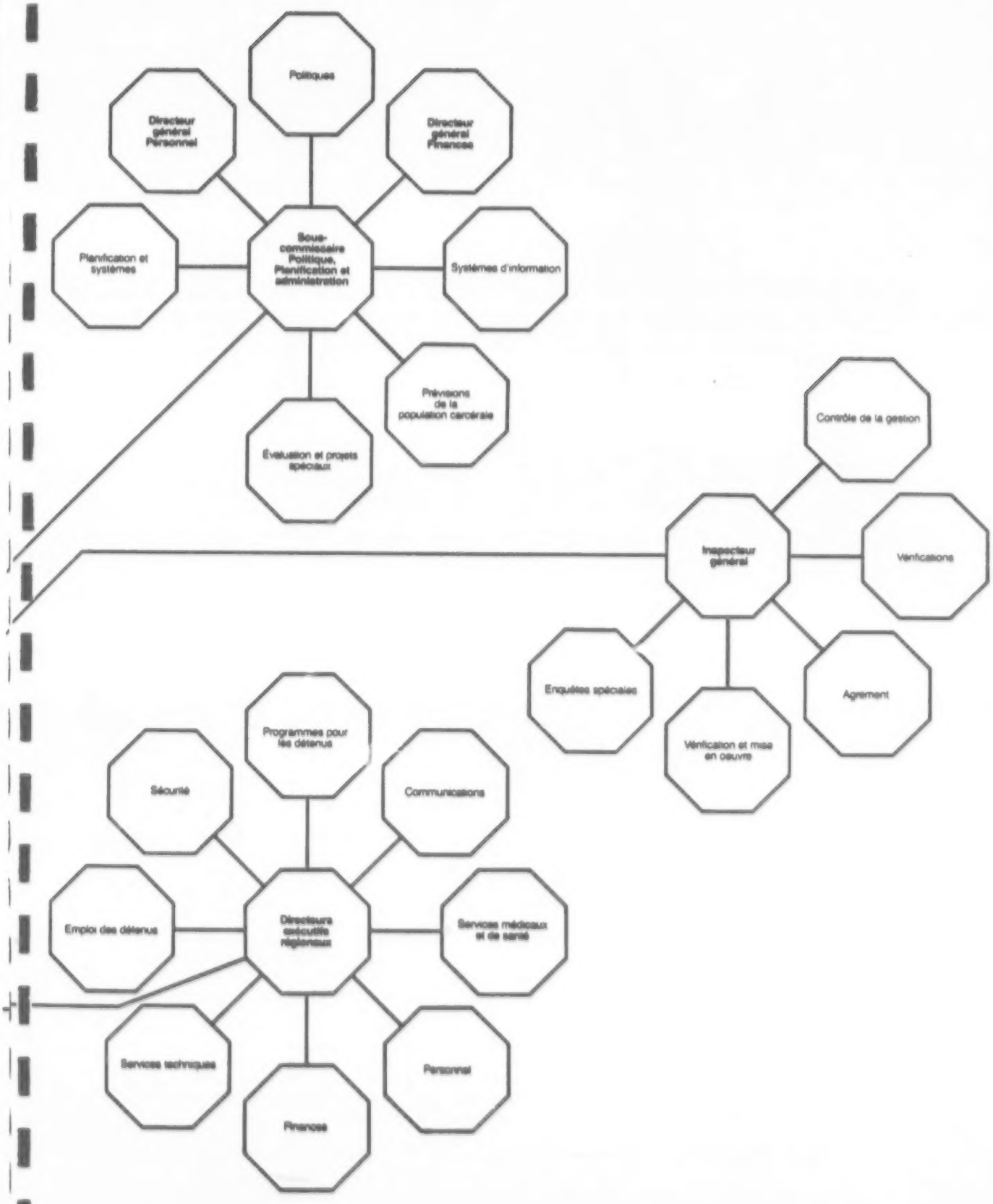
Bureau régional, Abbotsford

Bureau de district des libérations conditionnelles, Vancouver

Établissement Ferndale, Mission

ORGANIGRAMME — LE SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA




Politiques
Directeur général Personnel
Directeur général Finances
Planification et systèmes
Sous-commissaire Politique, Planification et administration
Systèmes d'information
Prévisions de la population carcérale
Évaluation et projets spéciaux
Contrôle de la gestion
Inspecteur général
Vérifications
Enquêtes spéciales
Vérification et mise en oeuvre
Agrément
Programmes pour les détenus
Sécurité
Communications
Emploi des détenus
Directeurs exécutifs régionaux
Services médicaux et de santé
Services techniques
Finances
Personnel

SCC - PARTICIPATION/ADMINISTRATION CENTRALE

au 14 septembre 1983

Secteur	Direction	A	Niveaux hiérarchiques									
			Direction		Supérieur		Intermédiaire		Inférieur		TOTAL	
		F	H	%	H	%	H	%	H	%	H	%
Commissaire	Bureau	A			1	50			2	50	3	42,9
		F	1	100	1	50			2	50	4	57,1
	Secrétariat exécutif	A							1	8,3	1	7,1
		F					2	100	11	91,7	13	92,9
Inspecteur général		A	1	100	6	60	7	77,8	3	50	17	65,4
		F			4	40	2	22,2	3	50	9	34,6
Sous-commissaire Communications		A	1	100	6	100	5	71,4	6	33,3	18	69
		F					2	28,6	7	66,7	9	31
Sous-commissaire principale	services médicaux et de santé	A	1	100	4	100	1	50	6	66,7	12	75
		F					1	50	3	33,3	4	25
	programmes de la délinquance	A	1	100	4	80	17	81	13	62,5	37	73,5
		F			1	20	4	19	9	37,5	14	27,4
	emploi des détenus	A	2	66,7	9	100	6	75	12	63,2	29	74,4
		F	1	33,3			2	25	7	36,8	10	25,6
	services techniques	A	1	100	7	100	14	87,5	16	59,3	38	76,5
		F					2	12,5	11	40,7	13	23,5
	formation et perfectionnement du personnel	A	1	100	1	100	4	100	5	38,5	11	57,9
		F							8	61,5	8	42,1
	sécurité	A	2	100	7	87,5	7	87,5	15	50	31	66,0
		F			1	12,5	1	12,5	15	50	17	34,5
Sous-commissaire admin. planif. et polit.	politique, planification et synthèse	A	4	100	9	90	20	87	15	62,5	48	78,7
		F			1	10	3	13	9	37,5	13	21,3
	administration	A			2	100	4	57,1	25	65,5	31	68,4
		F					3	42,9	30	34,5	33	51,6
	personnel	A	1	100	5	71,4	9	42,9	11	37,9	26	44,8
		F			2	28,6	12	57,1	18	62,1	32	55,2
	finances	A			5	100	13	68,4	31	68,9	49	78
		F	1	100			6	31,6	14	31,1	21	30
Cumulatif		A	15	83,3	66	86,8	107	72,8	169	52,9	353	63,9
		F	3	16,7	10	13,2	40	27,2	147	47,1	200	36,1
			18		76		147		313		553	

POOR

QUALITY

ORIGINAL